ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

ออมสิน
Social Bank

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567



SUSTAINABILITY REPORT 2024

สารบัญ

04 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

07 สารจากประธานกรรมการ ธนาคารออมสิน

09 สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

บทที่ 1 เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

11 ข้อมูลธนาคารออมสิน

15 ผลิตภัณฑ์และบริการ

28 GSB Value Chain 2567 - 2571

33 กลยุทธ์การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

46 โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

49 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

53 การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

62 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน

77 รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2567

บทที่ 2 ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)

83 Key Performance Indicators ด้านสิ่งแวดล้อม ปี 2567

87 การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

102 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

บทที่ 3 ความยั่งยืนด้านสังคม (People)

117 Key Performance Indicators ด้านสังคม ปี 2567

127 การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม

136 การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

154 การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

164 การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

176 การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

189 การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล

208 การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

บทที่ 4 ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล (Profit)

221 Key Performance Indicators ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ ปี 2567

228 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

254 การบริหารความเสี่ยง

263 ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

278 จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

302 การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

314 การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน

GRI Content Index

327 GRI Content Index

346 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การกำหนดเนื้อหารายงาน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2567 ของธนาคารออมสินฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 10 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)



โครงสร้าง	เนื้อหา
ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย [2-3]	รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standard ช่วงวันที่ 1 มกราคม จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567
รอบการรายงาน [2-3]	รายปี
วันที่เผยแพร่	มิถุนายน 2568
ขอบเขตการรายงาน [2-2]	การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีขอบเขตครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินในพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศจำนวน 1,026 แห่ง
การให้ความเชื่อมั่นรายงาน [2-5]	ธนาคารออมสินมีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลภายในโดยผู้บริหารระดับสูงที่มีความเกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นความยั่งยืนสำหรับให้ความเชื่อมั่น แต่ยังไม่มีการรับรองจากหน่วยงานภายนอกสำหรับรายงานทั้งฉบับ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลปริมาณพลังงานได้รับการรับรองและให้ความเชื่อมั่นจากบุคคลภายนอก โดยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จากหน่วยงานความยั่งยืนของธนาคารออมสิน
การปรับเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน [2-4]	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ





สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน[2-22]

ตลอดปี 2567 ธนาคารออมสินได้ดำเนินงานภายใต้พันธกิจสำคัญในการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” (Social Bank) ด้วยความมุ่งมั่นที่จะบรรเทาปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ด้วยการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับกลุ่มผู้มีความเปราะบางทางเศรษฐกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยเป็นธรรม (Financial Inclusion) แก้ไขปัญหาหนี้สิน พัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พร้อมสนับสนุนนโยบายของภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากบนพื้นฐานของความยั่งยืน

ตลอดปีที่ผ่านมาคณะกรรมการธนาคารออมสินได้กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารและผลักดัน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้องค์กรและขยายขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งในด้านผลประกอบการและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อย่างสม่ำเสมอ

ด้วยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ส่งผลให้ปี 2567 เป็นปีที่ธนาคารออมสินประสบความสำเร็จอย่างน่าภาคภูมิใจ โดยได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Awards) จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจในระดับยอดเยี่ยม รวม 7 รางวัล ในจำนวนนี้มีรางวัลที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจยั่งยืน รางวัลการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น และรางวัลความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมดีเด่น (ด้านนวัตกรรม) นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2567 โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในระดับผ่านดีเยี่ยม ด้วยคะแนนสูงสุดเป็นอันดับ 1 ของรัฐวิสาหกิจ สะท้อนถึงความใส่ใจในการพัฒนาองค์กรที่มุ่งสู่ทิศทางแห่งความยั่งยืน ด้วยความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

ในนามของคณะกรรมการธนาคารออมสินขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่สนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารออมสินมาอย่างต่อเนื่อง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของทุกท่านเป็นพลังสำคัญที่ผลักดันให้ธนาคารออมสินเติบโตไปข้างหน้าอย่างแข็งแกร่ง พร้อมสร้างผลกระทบเชิงบวกอย่างยั่งยืนสู่สังคม



(นายธีรัชย์ อัตนวานิช)
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน



สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน[2-22]

เป็นเวลากว่า 4 ปีที่ธนาคารออมสินดำเนินบทบาท “ธนาคารเพื่อสังคม” โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการบรรเทาปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินที่ผสานการดำเนินงานเพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงพาณิชย์ไปพร้อมกับการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ผ่านการบูรณาการหลักคิดทางสังคมเข้ากับกระบวนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ ธนาคารกำหนดบทบาทหลักในการสร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม การแก้ไขปัญหาหนี้สินแก่ลูกหนี้ทุกกลุ่ม การพัฒนาสังคมและชุมชนให้มีความเข้มแข็ง และการสนับสนุนภาครัฐในการดำเนินนโยบายและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้ในปี 2567 ธนาคารสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม (Social Impact) ได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีผู้ได้รับประโยชน์รวมกว่า 4.2 ล้านราย คิดเป็นมูลค่าทางการเงินมากกว่า 15,000 ล้านบาท และฐานะทางการเงินของธนาคารยังคงมีความแข็งแกร่ง ธนาคารมีเงินสำรองส่วนเกิน (General Provision) กว่า 133,000 ล้านบาท โดยมีผลการดำเนินงานสำคัญ เช่น

- การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม สนับสนุนคนฐานราก กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเสี่ยงสูงที่ไม่มีเครดิต และผู้ประกอบการรายย่อย/SMEs เข้าถึงแหล่งทุนและบริการทางการเงินที่เป็นธรรม รวมกว่า 781,000 ราย และช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจ SMEs รวมกว่า 219,000 ล้านบาท
- การแก้ไข/บรรเทาปัญหาหนี้สินของลูกหนี้ทุกกลุ่ม รวมมากกว่า 2.3 ล้านราย มูลค่าทางการเงินมากกว่า 980,000 แสนล้านบาท เพื่อช่วยไม่ให้เสียประวัติทางการเงิน หลุดพ้นจากการเป็นหนี้เสียได้เร็วขึ้น ผ่านมาตรการต่าง ๆ เช่น การผ่อนปรนภาระหนี้ การลดอัตราดอกเบี้ย การปรับโครงสร้างหนี้ รวมถึงการยกหนี้
- การพัฒนาสังคมและชุมชนกว่า 95,000 ราย เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของชุมชนร่วมกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนาศักยภาพและยกระดับอาชีพแก่ผู้ประกอบการและชุมชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้นวัตกรรมช่วยยกระดับผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่น การพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area-Based) ที่มุ่งพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและความต้องการของพื้นที่เพื่อช่วยให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน
- การสนับสนุนนโยบายรัฐกระตุ้นเศรษฐกิจ ด้วยโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) กระตุ้นเศรษฐกิจ อาทิ โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) GSB Boost Up เพื่อเสริมสภาพคล่องและฟื้นฟูกิจการจากเหตุอุทกภัย ให้แก่ธุรกิจ SMEs และผู้ประกอบการรายย่อย โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ผ่านการให้สินเชื่อ GSB D-Home สำหรับผู้ประกอบการ รวมวงเงินกว่า 100,000 ล้านบาท

นอกจากนี้ยังมีการดำเนินงานเพื่อลดและบรรเทาปัญหาสิ่งแวดล้อมตามแผนงานการมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี ค.ศ. 2050 โดยส่งเสริมการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยมีการปล่อยสินเชื่อ Green Loan, GSB for BCG Economy และการใช้ ESG Score รวมวงเงินกว่า 230,000 ล้านบาท

เพื่อขยายผลการสร้างประโยชน์ต่อสังคมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ธนาคารจึงได้จัดตั้งบริษัทย่อย 4 บริษัท

- บริษัท เงินดีดี จำกัด (Good Money)
- บริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด
- บริษัท บริหารสินทรัพย์อารีย์ จำกัด (Ari Asset Management)
- บริษัท จีเอสบี ไอที แมนเนจเมนต์ จำกัด

โดยแต่ละบริษัทมีบทบาทสนับสนุนภารกิจของธนาคารออมสิน ทั้งในด้านการแก้ไขหนี้ ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มการเข้าถึงแหล่งทุนอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจฐานรากที่เข้มแข็งและยั่งยืนในทุกมิติ และทำให้ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐแห่งแรกที่มีการบริหารงานแบบกลุ่มธุรกิจ หรือ GSB Group

แม้เศรษฐกิจในปี 2568 ยังเผชิญกับความไม่แน่นอนสูงจากปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ ความท้าทายด้านภูมิอากาศ และเทคโนโลยี ธนาคารออมสินยังคงตั้งเป้าหมายในการขยายผลกระทบเชิงบวกแก่สังคมตามบทบาทหลักของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนสังคมไทยให้เติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน โดยเชื่อมั่นว่าด้วยการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความร่วมมือจากทุกภาคส่วนจะสามารถผลักดันภารกิจของธนาคารให้เดินหน้าอย่างมั่นคง

ในนามของคณะผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน ผมขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการเดินทางเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ธนาคารออมสินจะยังคงมุ่งมั่นดำเนินภารกิจธนาคารเพื่อสังคมและเป็นพลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่อนาคตที่ยั่งยืนให้กับประเทศไทย



(นายวิทัย รัตนากร)
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

บทที่ 1
เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน สถาบันการเงินที่อยู่เคียงข้างคนไทยมาอย่างยาวนาน ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังที่พร้อมดูแลการออมของประเทศ พัฒนาความสุขทางการเงินอย่างยั่งยืน ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง ผ่านการดำเนินงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง ด้วยแนวคิดออมเศรษฐกิจ ออมสังคม ออมสิ่งแวดล้อม กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตแบบบูรณาการ พัฒนากระบวนการธุรกิจ การบริหารจัดการ การตรวจสอบและควบคุมภายใน การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยง เพื่อความสำเร็จในระดับสากลควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้นในระยะยาว พร้อมตอบโจทย์ทุกความต้องการทางการเงิน สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย เพื่อความพึงพอใจสูงสุดในทุกมิติ ทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการก้าวสู่ศตวรรษใหม่ของธนาคารออมสินในโลกยุคดิจิทัลที่มากกว่าการธนาคาร คือการเป็นธนาคารเพื่อสังคมและเพื่อความสุขที่ยั่งยืนของคนไทย



ข้อมูลธนาคารออมสิน [2-1]

ธนาคารออมสินมีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย อีกทั้งทรงฝึกให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยืนหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และในปี 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้นเพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสินและเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 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 

ออกพันธบัตรออมสิน
และสลากออมสิน

3 

รับฝากเงินออมสิน
เพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว

4 

ทำการรับจ่าย
และโอนเงิน

5 

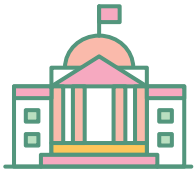
ซื้อหรือขายพันธบัตร
รัฐบาลไทย

6 

ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์
ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต

7 

การออมสินอื่น ๆ ตามที่
จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้

8 

กิจการอันพึงเป็นงานธนาคาร
ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้
ทั้งนี้ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนด
และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

กิจการอันพึงเป็นงานธนาคาร ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ทั้งนี้ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง โดยมีพระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2491 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2541 ไว้ดังนี้

(1) การรับเงินฝากประจำหรือกระแสรายวัน โดยจ่ายดอกเบี้ยหรือไม่จ่ายดอกเบี้ยให้ก็ได้
(2) การออกดร๊าฟท์ที่กำหนดให้ใช้เงินเมื่อทวงถาม ณ สำนักงาน หรือสำนักตัวแทนของธนาคารเอง
(3) การออก ซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
(4) การให้สินเชื่อ
(5) การซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือรับโอนสิทธิเรียกร้องของสถาบันการเงิน
(6) ทำธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
(7) การออกหนังสือค้ำประกันและการอาวัล
(8) การให้บริการทางการเงิน
(9) การให้บริการบัตรเครดิต
(10) การออกบัตรเงินฝาก
(11) การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน หรือให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการลงทุน
(12) การจัดการหรือรับจัดการกองทุน
(13) ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีลักษณะทำนองเดียวกับ (1) ถึง (12)

ประวัติธนาคารออมสิน
CLICK HERE

ธนาคารออมสินมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้ พรบ. ธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติและแนวนโยบายของรัฐวิสาหกิจ (Statement of Direction) กำหนดให้ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร [2-23]

ธนาคารออมสินได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางกรอบทิศทางการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น “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)
- แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมและแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน
- ข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับด้านนโยบาย
- บริบทสภาพแวดล้อมปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่สำคัญ อาทิ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงิน (Financial Technology) พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันในตลาด และกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกรอบทิศทางการดำเนินงานสำหรับปี 2567 ไว้ดังนี้



วิสัยทัศน์

ธนาคารเพื่อสังคมที่เป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออม สร้างความมั่นคงให้กับประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

พันธกิจ



 1. สนับสนุนแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ	▶ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และแหล่งเงินทุนรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อมุ่งช่วยเหลือลูกค้ารายย่อย ฐานราก และผู้ประกอบการ SMEs ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีดอกเบี้ยเป็นธรรม ควบคู่กับการแก้ไขปัญหาหนี้สินและความยากจนด้วยการส่งเสริมความรู้ทางการเงินและทักษะการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างรายได้และยกระดับคุณภาพชีวิตให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน
 2. ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงตลอดช่วงชีวิต	▶ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการออมร่วมกับการส่งเสริมและสร้างวินัยทางการเงินตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างหลักประกันที่มั่นคงยามเกษียณ รองรับการเข้าสู่สังคมสูงวัยของประเทศ
 3. สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	▶ การเป็นแหล่งเงินทุนให้ภาครัฐผ่านการให้สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ การลงทุนพันธบัตรรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ การนำกำไรส่งคลัง และการสนับสนุนแหล่งทุนรูปแบบอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงการสำคัญ และสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ
 4. ให้บริการทางการเงินครบวงจรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย	▶ การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มและเพิ่มมูลค่าให้แก่ธนาคารในระยะยาว
 5. ดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในทุกกระบวนการ	▶ การดำเนินธุรกิจตามกรอบแนวทาง ESG (Environmental/Social/Governance) ที่มุ่งสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสมดุล
 6. บริหารจัดการแบบมืออาชีพโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี	▶ การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการภายในให้ทัดเทียมในระดับสากลภายใต้การบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกลไกการดำเนินงานของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

ค่านิยม (Core Value)

“เพื่อสังคม อย่างมีธรรมาภิบาล ด้วยวิธีทันสมัย”

เพื่อนำไปสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบยั่งยืน GSB Way of Work

พร้อม gsb WAY OF WORK ก้าวต่อไปบนวิถีออมสิน



for SOCIETY เพื่อสังคม

“เสริมสร้างจุดแข็งการเป็นธนาคารเพื่อสังคม
ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม”



with GOVERNANCE อย่างมีธรรมาภิบาล

“โปร่งใส มีคุณธรรมจริยธรรม
ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกล้ายืนหยัดในความถูกต้อง”



through DIGITALIZATION

“ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลเพื่อทำให้
ทุกงาน ง่าย เร็ว และมีประสิทธิผลมากขึ้น”

ผลิตภัณฑ์และบริการ [2-6]

ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ และกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสิน

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



1) ช่องทางดิจิทัล

- บริการ Mobile Application (Mymo/Coach Aom)
- เว็บไซต์ธนาคารออมสิน (Cooperate Internet Banking/E-Statement/QR Voice)
- เครื่อง Self-Service (ATM/ADM/ADM Recycle/Passbook)
- Sales & Service Unit on Mobile (SUMO)
- GSB Metaverse



2) ช่องทาง Physical

- ธนาคารออมสินสาขา
- รถเคลื่อนที่
- เรือธนาคารออมสิน



3) ช่องทาง Partner

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

จากช่องทางการให้บริการข้างต้นแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีการส่งมอบบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีจุดประสงค์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนผ่านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ส่งมอบให้กับลูกค้า ดังนี้

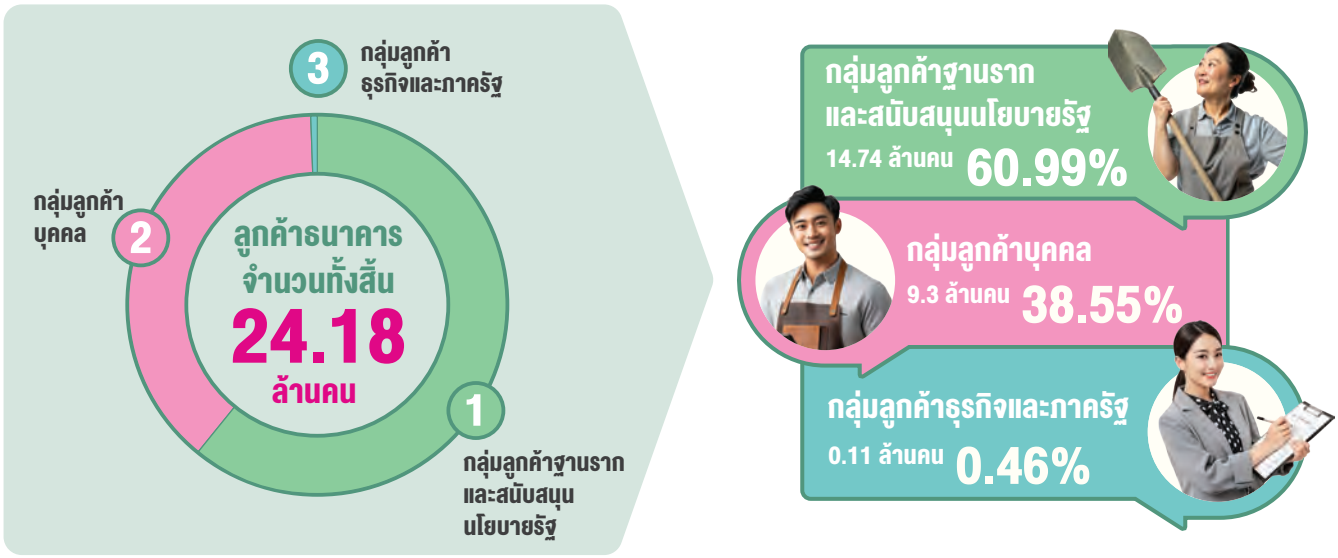
- **ด้านเงินฝาก (Deposits)** ได้แก่ เงินฝาก สลากออมสิน สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- **ด้านสินเชื่อ (Loans)** ได้แก่ สินเชื่อลูกค้าบุคคล สินเชื่อเศรษฐกิจฐานราก สินเชื่อเพื่อธุรกิจ และสินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ
- **บริการทางการเงิน (Financial Services)** ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์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

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

กลุ่มลูกค้า [2-6]

ในปี 2567 ธนาคารออมสินได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญต่าง ๆ แก่ลูกค้าธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 24.18 ล้านคน ซึ่งมีจำนวนลดลงจากจำนวนลูกค้าจากสิ้นปี 2566 ที่ร้อยละ 1.41 และมีจำนวนลูกค้าใหม่ 893,466 คน ทั้งนี้ธนาคารมีการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์ที่สำคัญ อาทิ นโยบายรัฐ/วิสัยทัศน์และพันธกิจ/ประชากรศาสตร์/ผลิตภัณฑ์และบริการ/ประเภทและขนาดธุรกิจ/ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า/สภาพการแข่งขัน โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ โดยในปี 2567 กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ คิดเป็นร้อยละ 60.99 รองลงมาเป็นกลุ่มลูกค้าบุคคล คิดเป็นร้อยละ 38.55 และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 0.46

ภาพรวมลูกค้าธนาคารออมสิน





พื้นที่การดำเนินธุรกิจ และที่ตั้งสำนักงานใหญ่ [2-1] [2-6]

ธนาคารออมสินมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โดยในปี 2567 ธนาคารมีสาขาให้บริการทางการเงินกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 1,026 สาขา และมีหน่วยให้บริการ (หน่วยให้บริการบนอำเภอ รถ และเรือเคลื่อนที่) 151 แห่ง ทั้งนี้ ธนาคารยังจัดให้มีเครื่องอัตโนมัติบริการตนเอง Self-Service (ATM/Passbook Update/ADM) รวมทั้งหมด 6,494 เครื่อง ธนาคารโรงเรียน 1,256 แห่ง เพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 ช่องทางหลัก ดังนี้



ช่องทาง Digital

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

ช่องทาง Physical

- ธนาคารออมสินสาขา
- รถเคลื่อนที่
- เรือธนาคารออมสิน

ช่องทาง Partner

- การรับชำระและหักบัญชีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหักบัญชีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับร้านค้า Partners ใน Application Shopee ที่เรียกว่า ShopeePay
- การรับชำระค่าบริการ ไฟฟ้า ผ่าน Application PEA Smart Plus
- การรับชำระเงินค่าเช่า ค่าธรรมเนียมเงินอื่น ๆ ของกรมธนารักษ์
- การรับชำระผ่านตัวแทนให้บริการ เช่น Big C, Lotus, Counter Service, บุญเติม และ Pay@Post

กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard)

ธนาคารได้กำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการให้บริการผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยยึดประเด็นสำคัญทั้ง 5 ด้าน ได้แก่



ด้านการบริการ

ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพในทุกสาขาและเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้ ดำเนินการให้การบริการผ่านเครื่อง Self-Service และ Mobile Banking (MyMo) สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและพร้อมใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง



ด้านความเป็นธรรม

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าการจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนระหว่างลูกค้ากับธนาคารเป็นไปอย่างรวดเร็วและยุติธรรม [2-25]



ด้านความปลอดภัย

ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าและมีมาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) โดยมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานสากล



ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่

อธิบายและชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภทมีความถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล



ด้านความโปร่งใส

เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบันของผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า รวมทั้งชี้แจงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้ารับทราบ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับ รวมถึงภาระผูกพันที่ลูกค้าจะมีต่อธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจเลือกได้อย่างถูกต้อง สื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ (Website) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งลูกค้าสามารถให้ข้อเสนอแนะกลับมายังธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ระบุไว้บนเว็บไซต์ (Website) ของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

มาตรฐานการให้บริการ

การรับฟังเสียงของลูกค้า	ระยะเวลา
1. การยืนยันรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	
1.1 โทรศัพท์/Call Center หมายเลข 1115	ทันที
1.2 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น GSB Society Line GSB NOW	1 วันทำการ
1.3 Website: www.gsb.or.th และ Web Chat	1 วันทำการ
1.4 QR Voice	1 วันทำการ
1.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail address: Voice@gsb.or.th	1 วันทำการ
1.6 ธนาคารออมสินสาขา หรือหน่วยให้บริการ/จุดให้บริการ	ทันที
1.7 หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC1111 กระทรวงการคลัง ศูนย์ดำรงธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	1 วันทำการ*
1.8 จดหมาย/หนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
2. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
2.1 สอบถาม	ทันที
2.2 ร้องเรียน	1 - 15 วันทำการ

* หรือให้เป็นไปตามหนังสือหรือคำสั่งที่ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด

การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลา
1. ผ่านสาขาธนาคาร (ไม่นับรวมระยะเวลารอคอย)	
1.1 เปิดบัญชีเงินฝาก	5 - 7 นาที
1.2 ฝาก - ถอนเงินสด/เช็ค	3 นาที
1.3 ฝาก - ถอนสลากออมสินพิเศษ	3 นาที
1.4 สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)	5 นาที
1.5 สมัครใช้บริการบัตรเดบิต	10 - 15 นาที
1.6 สมัครสินเชื่อที่ใช้เงินฝาก/สลากออมสินพิเศษเป็นหลักประกัน	1.5 - 2 ชั่วโมง
2. ผ่านสาขาธนาคาร นอกสถานที่ (Smart Device) (ไม่นับรวมระยะเวลารอคอย)	
2.1 การเปิดบัญชีเงินฝาก (บุคคลธรรมดา)	5 นาที
2.2 สมัครใช้บริการบัตรเดบิต	5 นาที
2.3 สมัครใช้บริการ MyMo	5 นาที

การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลา
3. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
3.1 Mobile Banking (MyMo)	
กรณีระบบ Mobile Banking (MyMo) หยุดชะงัก/ไม่สามารถให้บริการได้จะมีการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ	4 ชั่วโมง
3.2 ATM/ADM	
3.2.1 การทำธุรกรรมฝาก - ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/ADM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)	
(1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	5 วันทำการ
(2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
3.2.2 การทำธุรกรรมฝาก - ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/ADM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)	
(1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
(2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	10 วันทำการ
3.2.3 การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/Mobile Banking (MyMo) ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดผิดพลาดระบบขัดข้องผู้โอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป
3.2.4 การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/ADM/ Mobile Banking (MyMo) แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
(1) กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	3 วันทำการ
(2) กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์	5 วันทำการ
3.2.5 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

ข้อมูลอัตรากำลัง [2-7] [2-8]

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567)

รายละเอียดของพนักงาน	พนักงาน (คน)		ลูกจ้าง (คน)	รวม (คน)
	พนักงานประจำ	พนักงานชั่วคราว		
ภาพรวม	16,610	0	4,797	21,407
จำแนกตามเพศ				
ชาย	4,793	0	2,225	7,018
หญิง	11,817	0	2,572	14,389
จำแนกตามสถานที่ดำเนินการ				
สำนักงานใหญ่	4,864	0	575	5,439
ธนาคารออมสินภาค 1	614	0	153	767
ธนาคารออมสินภาค 2	627	0	224	851
ธนาคารออมสินภาค 3	561	0	178	739
ธนาคารออมสินภาค 4	501	0	166	667
ธนาคารออมสินภาค 5	665	0	229	894
ธนาคารออมสินภาค 6	711	0	217	928
ธนาคารออมสินภาค 7	614	0	244	858
ธนาคารออมสินภาค 8	599	0	192	791
ธนาคารออมสินภาค 9	651	0	222	873
ธนาคารออมสินภาค 10	761	0	279	1,040
ธนาคารออมสินภาค 11	808	0	333	1,141
ธนาคารออมสินภาค 12	679	0	338	1,017
ธนาคารออมสินภาค 13	583	0	226	809
ธนาคารออมสินภาค 14	699	0	218	917
ธนาคารออมสินภาค 15	886	0	359	1,245
ธนาคารออมสินภาค 16	665	0	278	943
ธนาคารออมสินภาค 17	590	0	209	799
ธนาคารออมสินภาค 18	532	0	57	689

ในปี 2567 ธนาคารออมสินมีจำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมดรวม 21,407 คน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ โดยในปี 2567 มีการแบ่งประเภทของลูกจ้างเพิ่มเติมจาก “ลูกจ้างปฏิบัติการ” ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามที่ธนาคารกำหนด เป็น “ลูกจ้างประจำ” ที่ไม่ต้องทำสัญญาจ้างเป็นรายปีและมีผลตอบแทนระยะสั้นที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ เงินโบนัส ตามคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลงานหลัก (KPIs) รายบุคคลตามสัดส่วนที่ธนาคารกำหนด

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนบุคลากรของธนาคาร พบว่า ในปี 2567 ธนาคารมีพนักงานและลูกจ้างของธนาคารปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่เป็นสัดส่วนมากที่สุด เนื่องจากเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานขององค์กรและบรรจุพนักงานรวมถึงลูกจ้างตามกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับโครงสร้างธนาคาร โดยเมื่อธนาคารมีอัตราว่างของพนักงานในตำแหน่งใด ธนาคารจะดำเนินการสอบคัดเลือกจากลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคาร ผู้ผ่านการสอบคัดเลือกที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดจะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคาร อีกทั้งธนาคารมีการคำนวณหน่วยนับภาระงานของพนักงาน หรือ Full-Time Equivalent (FTE) ซึ่งเป็นการเทียบค่ากับชั่วโมงการทำงานที่พนักงานเต็มเวลาหนึ่งคนในช่วงเวลาหนึ่ง โดยคำนวณการทำงานต่อสัปดาห์ของพนักงาน (35 ชั่วโมง) คูณด้วยชั่วโมงการทำงานของพนักงานเต็มเวลาที่ต้องทำในหนึ่งปีเมื่อหักวันหยุดราชการและวันหยุดสุดสัปดาห์ (37.57 สัปดาห์หรือ 242 วัน)

ความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคารและพนักงาน [2-9]

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญและสนับสนุนความหลากหลายของคณะกรรมการ ซึ่งตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 กำหนดให้มีคณะกรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอื่นไม่น้อยกว่า 6 คน แต่ไม่เกิน 13 คน และให้ผู้อำนวยการเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ 3 ปี

ในการดำรงความหลากหลาย ธนาคารสนับสนุนให้ทุกเพศและทุกช่วงวัย รวมถึงกลุ่มทางสังคมที่ด้อยโอกาสมีบทบาทในฐานะพนักงานในองค์กรอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้ในปี 2567 ธนาคารมีพนักงานในกลุ่มทางสังคมที่ด้อยโอกาสซึ่งเป็นผู้พิการ จำนวน 65 คน และสำหรับในส่วนคณะกรรมการปัจจุบันของธนาคารไม่มีบุคคลจากกลุ่มทางสังคมที่ด้อยโอกาส

ธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลความหลากหลายของคณะกรรมการ จำแนกตามเพศและช่วงวัยไว้ดังนี้ [2-9]

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567)

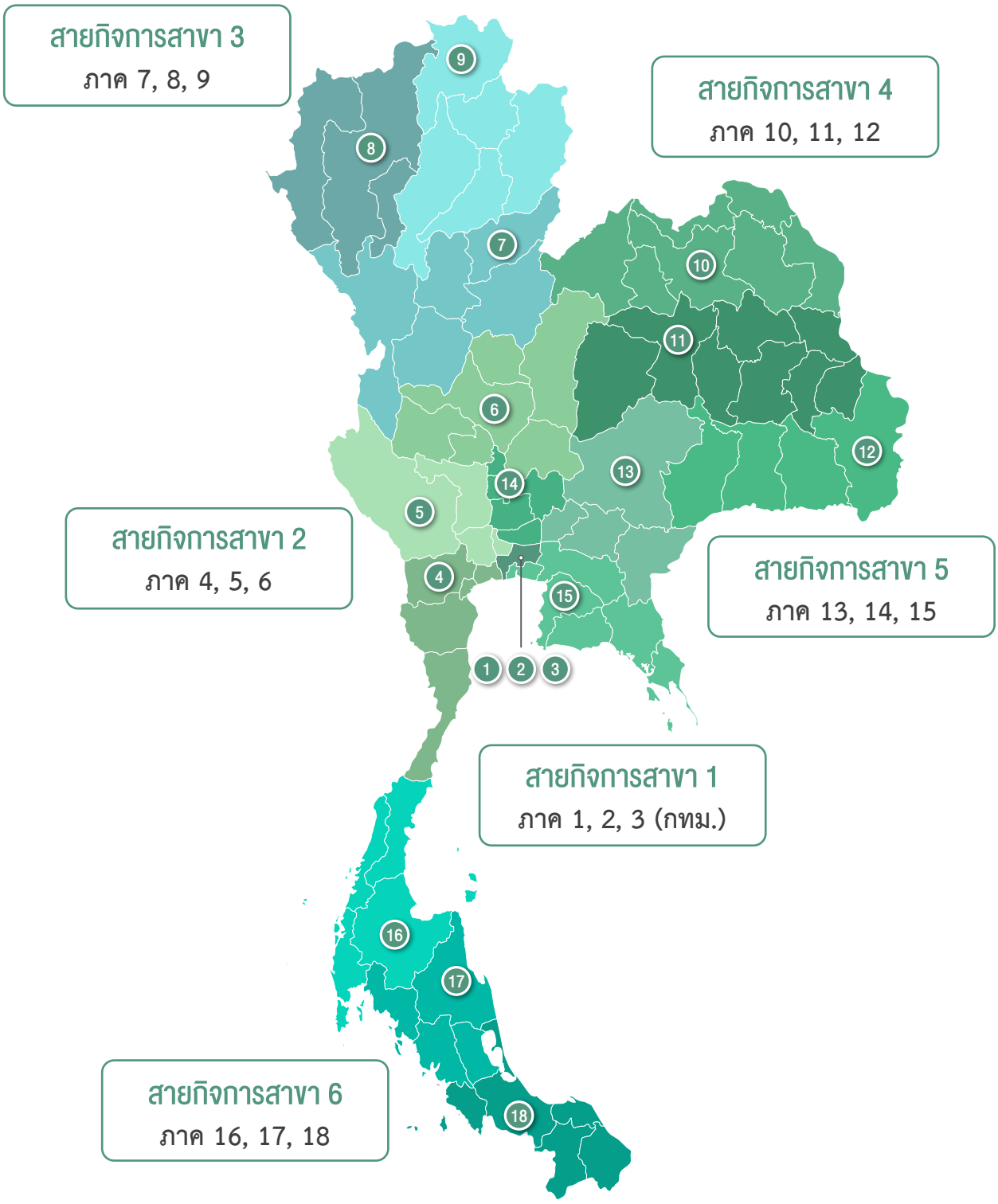
รายละเอียด	จำนวน (ร้อยละ)
1. ร้อยละของคณะกรรมการในแต่ละประเภทความหลากหลาย	
จำแนกตามเพศ (ร้อยละ)	
ชาย	41.67
หญิง	58.33
จำแนกตามกลุ่มอายุ (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 30 ปี	0
30 - 50 ปี	12.50
มากกว่า 50 ปี	87.50

รายละเอียด	จำนวน (ร้อยละ)
ผู้บริหาร	
จำแนกตามเพศ (ร้อยละ)	
ชาย	32.34
หญิง	67.66
จำแนกตามกลุ่มอายุ (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 30 ปี	0
30 - 50 ปี	48.79
มากกว่า 50 ปี	51.21
2. ร้อยละของพนักงานต่อประเภทพนักงานในแต่ละประเภทความหลากหลาย	
ระดับปฏิบัติการ	
จำแนกตามเพศ (ร้อยละ)	
ชาย	28.00
หญิง	72.00
จำแนกตามกลุ่มอายุ (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 30 ปี	6.84
30 - 50 ปี	86.92
มากกว่า 50 ปี	6.24



แผนที่การแบ่งภาคของธนาคารออมสิน ปี 2567

แผนที่เขตควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงานสายงานกิจการสาขา



สวัสดิการและผลประโยชน์ของพนักงาน [401-2] [2-30]

ธนาคารมีการกำหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากรของธนาคารที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของสภาพการจ้างที่คณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์กำหนดและตามมติคณะรัฐมนตรี เช่น ค่ารักษาพยาบาลตนเองและบุคคลในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลือบุตร ค่าเครื่องแบบ ค่าเช่าบ้าน ค่าทำศพ เงินชดเชยจากการทำงานกรณีเลิกจ้าง เงินตอบแทนความชอบในการทำงานกรณีเกษียณอายุ ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด สิทธิการลา เป็นต้น ซึ่งธนาคารจัดให้มีโครงการผลประโยชน์ของพนักงานหลายโครงการ มีรายละเอียดดังนี้

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน ประกอบด้วยเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินโบนัส รวมถึงผลประโยชน์ระยะสั้นอื่น ๆ ตามข้อตกลงการจ้างงานและภาระผูกพันตามกฎหมายหรือภาระผูกพันจากการอนุมานในปัจจุบันที่จะต้องจ่าย อันเป็นผลมาจากการที่พนักงานทำงานให้ในอดีตและสามารถประมาณได้อย่างสมเหตุสมผล ธนาคารรับรู้ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงานเป็นค่าใช้จ่ายในกำไรหรือขาดทุนตามเกณฑ์คงค้าง

ธนาคารมีการจ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงานและลูกจ้างประจำ ซึ่งอัตราการจ่ายเป็นไปตามระบบแรงจูงใจในส่วนของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลังโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยในปี 2567 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เห็นชอบการเปลี่ยนกลุ่มของธนาคารออมสิน จากกลุ่มรัฐวิสาหกิจประเภทที่จัดสรรโบนัสให้พนักงานได้เมื่อมีกำไรเพื่อการจัดสรรโบนัส (กลุ่มที่ 2) ไปเป็นกลุ่มรัฐวิสาหกิจประเภทที่ใช้ระบบแรงจูงใจด้านโบนัสพนักงานที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น การดำเนินการนโยบายรัฐ การช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มที่ 6) กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาการดำเนินงาน และผลักดันให้ดำเนินการตามนโยบายรัฐให้สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์การจัดตั้งและช่วยเหลือประชาชน

ธนาคารยังจัดให้มีสวัสดิการ เช่น เงินกู้สวัสดิการต่าง ๆ ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เงินช่วยเหลือกรณีประสบวินาศภัย การให้ทุนการศึกษา ค่าโทรศัพท์ประจำตำแหน่ง ค่ารับรอง รถยนต์ประจำตำแหน่ง เงินค่าน้ำมันรถยนต์ รางวัลในการปฏิบัติงานมายาวนาน รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการเข้ารักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลที่ธนาคารทำบันทึกข้อตกลงได้โดยไม่ต้องชำระเงิน เป็นต้น ทั้งนี้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมได้จากผลการประชุมคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ ครั้งที่ 4/2556

ผลการประชุมคณะกรรมการกำกับนโยบาย ด้านรัฐวิสาหกิจ ครั้งที่ 4/2556

CLICK HERE



นอกจากนี้ธนาคารได้มีการกำหนดโครงการผลประโยชน์เพิ่มเติมของพนักงานหลายโครงการ อาทิ

1. **โครงการผลประโยชน์หลังออกจากงาน** ซึ่งประกอบด้วย

   1.1. **โครงการสมทบเงิน** ซึ่งธนาคารได้จดทะเบียนจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 ซึ่งบริหารจัดการโดยผู้จัดการกองทุนภายนอก โดยธนาคารจ่ายสมทบเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 9 - 12 ตามอายุงานของพนักงาน และพนักงานสมาชิกกองทุนฯ สามารถเลือกจ่ายสะสมในอัตราร้อยละ 3 - 15 ของเงินเดือน และจะได้รับผลประโยชน์เมื่อพ้นสภาพการเป็นพนักงานตามข้อบังคับของกองทุนฯ

   1.2. **โครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้** ประกอบด้วย บำเหน็จ/บำนาญ ของที่ระลึกให้กับพนักงานเมื่อเกษียณอายุ เงินตอบแทนความชอบในการทำงาน บำเหน็จดำรงชีพและบำเหน็จพิเศษ

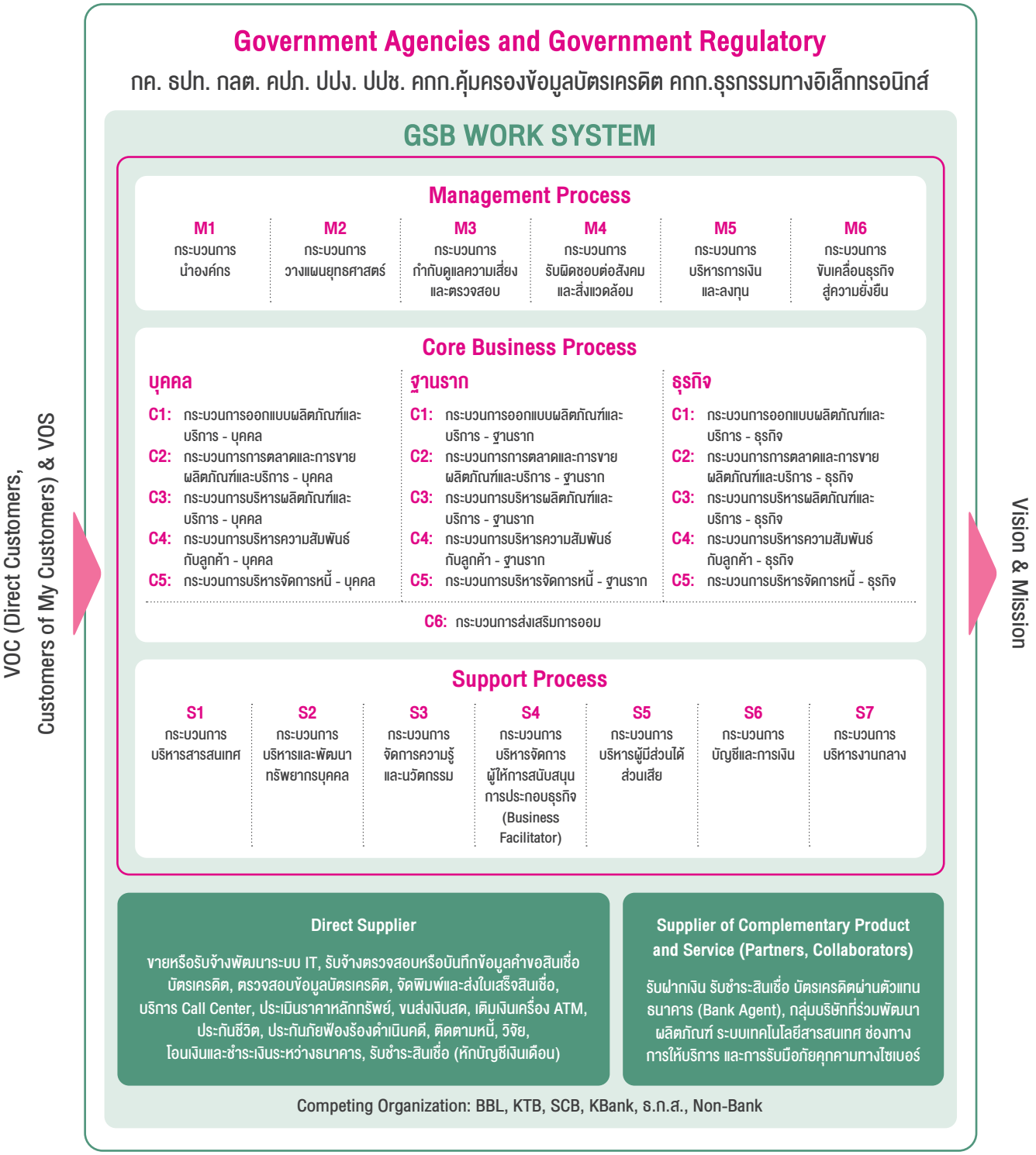
2. **โครงการผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน** สำหรับพนักงานที่เข้าเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด เพื่อเป็นการตอบแทนแก่พนักงานจากการทำงานในปัจจุบันและในงวดก่อนที่พนักงานจะเกษียณอายุ เช่น ของที่ระลึกให้พนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน ในด้านผลประโยชน์ด้านสุขภาพ การให้สิทธิการรักษาพยาบาลของบิดามารดาของพนักงาน การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้โดยไม่ต้องชำระเงิน โดยจัดทำบันทึกข้อตกลงกับโรงพยาบาลจำนวน 133 แห่ง หรือผลประโยชน์ด้านการเงิน เช่น การปรับเพิ่มวงเงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพของพนักงานธนาคาร เพิ่มวงเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตร

3. **โครงการผลประโยชน์เมื่อเลิกจ้าง** ในกรณีที่ธนาคารตัดสินใจจะเลิกจ้างพนักงานหรือพนักงานยอมรับข้อเสนอผลประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการเลิกจ้าง พนักงานจะได้รับผลประโยชน์จากโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) โดยธนาคารจะรับรู้ผลประโยชน์เมื่อเลิกจ้างเป็นค่าใช้จ่าย เมื่อธนาคารไม่สามารถยกเลิกข้อเสนอการให้ผลประโยชน์ดังกล่าวได้อีกต่อไป โดยผลประโยชน์เมื่อเลิกจ้างที่คาดว่าจะจ่ายชำระทั้งจำนวนก่อน 12 เดือน นับจากวันสิ้นรอบระยะเวลารายงานประจำปีที่มีการรับรู้ผลประโยชน์เมื่อเลิกจ้าง ธนาคารจะปฏิบัติตามข้อกำหนดของผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน หากผลประโยชน์เมื่อเลิกจ้างไม่ได้คาดว่าจะจ่ายชำระทั้งจำนวนก่อน 12 เดือน นับจากวันสิ้นรอบระยะเวลารายงานประจำปี ธนาคารจะปฏิบัติตามข้อกำหนดของผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน

โดยในปี 2567 บุคลากรทั้งหมดร้อยละ 100 ของธนาคารได้รับสิทธิการดูแลครอบคลุมตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Bargaining Agreements) [2-30]



GSB Value Chain 2567 - 2571



ธนาคารออมสินได้วิเคราะห์ผลกระทบจากทุกกิจกรรมของการดำเนินธุรกิจธนาคารตั้งแต่ระดับต้นน้ำไปจนถึงระดับปลายน้ำ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของธนาคารในมิติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยบูรณาการกระบวนการทางธุรกิจภายใต้การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ “ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม” ซึ่งธนาคารได้รับข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOC/VOS) รวมไปถึงกฎหมาย นโยบาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับและหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือระหว่างพันธมิตรและคู่ค้า (Business Partners)

โดยในปี 2567 ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคารเพื่อสังคม ได้ขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคม ขยายธุรกิจตามภารกิจเชิงสังคมและภารกิจเชิงพาณิชย์ ยกระดับความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ (New Business Model)

ในการยกระดับความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อบรรลุเป้าประสงค์การเป็นธนาคารเพื่อสังคม ธนาคารได้มีการดำเนินงานโดยมีรายละเอียดต่อไปนี้



1. ร่วมทุนกับบริษัทพันธมิตร จัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน (Personal Loan: P-Loan) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มลูกค้าฐานรากและกลุ่มลูกค้ารายย่อยให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรมในระบบ



2. ร่วมกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือ BAM จัดตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์อารีย์ จำกัด หรือ ARI-AMC มีวัตถุประสงค์หลักเป็นธุรกิจเพื่อสังคม โดยมีกำไรในระดับที่เหมาะสมเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ ทั้งที่เป็น NPLs และ NPA ได้เข้ากระบวนการปรับโครงสร้างหนี้หรือไกล่เกลี่ยหนี้ มีโอกาสหลุดพ้นจากการเป็นผู้เสียประวัติทางเครดิตได้เร็วขึ้น กลับมาเป็นสถานะหนี้ผ่อนปกติหรือหนี้ปิดบัญชีจะทำให้สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้ในอนาคตและลดการพึ่งพาหนี้นอกระบบ



3. ร่วมกับบริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เปิดตัว “บัตรเดบิต ออมสิน อุ่นใจ” ซึ่งเป็นบัตรเดบิตที่มาพร้อมกับบริการเพิ่มความคุ้มครองให้กับผู้ถือบัตร ตอบสนองไลฟ์สไตล์การใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสดที่มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม โดยมอบสิทธิประโยชน์คุ้มค่าด้านความคุ้มครองชีวิตเมื่อเทียบกับบัตรเดบิตแบบมีประกันอื่น ๆ โดยคุ้มครองจากการเสียชีวิตทุกกรณี ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกสถานที่ทั่วโลก ครอบคลุมการเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย อุบัติเหตุทั่วไป และอุบัติเหตุสาธารณภัย รวมสูงสุด 600,000 บาท มีค่าธรรมเนียมรายปี 1,599 บาท ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มทุกวัย ทั้งวัยทำงานและผู้สูงวัยที่ไม่สามารถทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันอื่น ๆ ได้ แต่ต้องการเพิ่มความอุ่นใจในการใช้ชีวิตและความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นกับชีวิตของตัวเองและครอบครัว



4. ร่วมกับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “การสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าถึงหลักประกันและแหล่งเงินทุน” เพื่อร่วมกันพัฒนากลไกสนับสนุน SMEs ให้มีโอกาสได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินผ่านการช่วยค้ำประกันสินเชื่อจากบสย. ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น



5. ร่วมกับธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) เปิดตัวการให้บริการโอนเงินตราต่างประเทศระบบ SWIFT สกุลเงินหยวนจีน (CNY) เพื่อรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารออมสิน ทั้งลูกค้าบุคคลและนิติบุคคลที่มีความประสงค์ใช้สกุลเงินหยวนในการโอนเงินขาเข้าและขาออกให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โดยสามารถใช้บริการผ่านธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ ด้วยระบบ SWIFT ที่มีระบบเป็นมาตรฐานสากล (เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2567)

การร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างธุรกิจใหม่และนวัตกรรม

พัฒนาสินเชื่อขายฝากและจำนองที่ดิน

ร่วมทุนกับบริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด
เพื่อให้บริการสินเชื่อ

มีที่ มีเงิน

อนุมัติ 3,073 ล้านบาท

ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ผ่าน MyMo

mymo GSB

1. พัฒนาแล้วเสร็จ 3 Feature
   1. จองซื้อหลักทรัพย์สำหรับลูกค้ารายย่อย
   2. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย/ประกันชีวิต
   3. Debit Card on MyMo (สมัคร/เปลี่ยนรหัส)
2. อยู่ระหว่างการพัฒนา 3 Feature
   1. ยืนยันตัวตนผ่าน MyMo กับบริษัทเงินดีดี
   2. เปิดบัญชีเงินฝากผ่าน MyMo
   3. QR Code Payment



พัฒนาสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

ร่วมทุนกับบริษัท เงินดีดี จำกัด
เพื่อให้บริการสินเชื่อ

1. บริการสินเชื่อ P-Loan และ Nano
   1. อนุมัติสินเชื่อ P-Loan 10.1 ล้านบาท
   2. อนุมัติสินเชื่อ Nano Finance 1.2 ล้านบาท
2. บริการสินเชื่อ Digital P-Loan
   อยู่ระหว่าง ธปท. พิจารณา
   (คาดการณ์ทราบผลการพิจารณา ไตรมาส 1/68)



พัฒนานวัตกรรมสนับสนุนภารกิจเชิงสังคมและพาณิชย์



1. เงินฝากเพื่อเรียก Kids Now
   ยอดรับฝาก 127,115 ราย
2. Debit Card on MyMo
   (อยู่ระหว่างนำส่งข้อกำหนดและเงื่อนไขการสมัครฯ นำขึ้นระบบ)
3. Secure Plus เปิดให้บริการผ่านช่องทาง MyMo และ SUMO (ณ 28 มิ.ย. 67)
4. สินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน (P-Loan)
   P-Loan เปิดให้บริการ Soft Launch ผ่าน Application Good Money
   Digital P-Loan อยู่ระหว่าง ธปท. พิจารณา (ณ 9 ก.ค. 67)

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

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

Website/Webchat
www.gsb.or.th

ธนาคารนำปัจจัยนำเข้าจากข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์ขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ โดยออกแบบระบบงานออกเป็น 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) กระบวนการทำงานหลัก (Core Business Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และได้มีการทบทวนระบบงานในห่วงโซ่คุณค่าเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดรับกับยุทธศาสตร์ธนาคารที่เปลี่ยนไป โดยผลจากการทบทวน พบว่าระบบงานและกระบวนการทำงานในปัจจุบันสามารถรองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ปี 2567 - 2571 และให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการจัดการผลกระทบด้านลบ

การจัดการผลกระทบด้านลบ	มาตรการป้องกันและจัดการผลกระทบทางลบ
กำหนดโครงสร้าง บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ กรอบการทำงานและกระบวนการทำงานในเรื่องบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงกับธุรกิจ รวมถึงมีการกำหนดแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) สำหรับการให้บริการธุรกิจร้านค้ารับบัตร เพื่อใช้เป็นแนวทางการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักจากการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการ การเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่น ๆ	• มีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องหรือเรียกคืนการดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักของธุรกิจ • ทบทวนและปรับปรุงแผน BCP สำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ

ช่องทางการติดต่อทั่วไปและกลไกการขอคำแนะนำและแจ้งข้อกังวล [2-25] [2-26]

ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อทั่วไป รวมถึงการขอคำแนะนำและแจ้งข้อกังวลสำหรับลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยผู้ใช้บริการช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง รวมถึงแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และชมเชยหรือร้องเรียนผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารได้ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การขอคำแนะนำและแจ้งข้อกังวล
คณะกรรมการบริหาร พนักงาน และลูกจ้าง หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ พันธมิตรและคู่ค้า สังคมและชุมชนสำคัญ ลูกค้า สื่อมวลชน	• GSB Contact Center 1115 • Social Network: GSB Society อาทิเช่น Facebook X (Twitter) Instagram Youtube Tiktok และ LINE GSB NOW • Website หรือ Webchat: www.gsb.or.th • QR Voice: แสดงความคิดเห็นผ่าน QR Code • E-mail: Voice@gsb.or.th • สาขา หรือ จุดให้บริการ/หน่วยให้บริการ • จดหมาย หรือ หนังสือร้องเรียน • หน่วยงานภายนอก อาทิเช่น สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC 1111) กระทรวงการคลัง ศูนย์ดำรงธรรม • ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์: https://gsbqr.gsb.or.th/qrm/website



โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายให้ได้อย่างครบถ้วนในทุกมิติ รวมทั้งให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพื่อสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ตามระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 826 ว่าด้วยนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Management Policy) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าให้มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมทั้งยังได้บูรณาการข้อมูลเสียงและข้อร้องเรียน โดยมีการประมวลผลและติดตามผลแบบตามเวลาจริง (Real Time) เพื่อบริหารจัดการเสียงและข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบ VOC & Compliant Tracking สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป

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. สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี

สาขา
จุดให้บริการและหน่วยให้บริการ

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพมหานคร 10400

กลยุทธ์การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

GSB Sustainable Development พัฒนาเพื่อความยั่งยืน ธนาคารเพื่อสังคม

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

นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน [2-23] [3-3]
CLICK HERE

การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน [2-24]

ในการกำหนดนโยบายสำหรับการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนกิจกรรมและความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามกรอบความยั่งยืน ธนาคารได้พิจารณาความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติทั้ง 17 เป้าหมาย โดยเน้น 2 เป้าหมายสำคัญ คือ “เป้าหมายที่ 1 No Poverty และเป้าหมายที่ 10 Reduced Inequality” พร้อมกับการรับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) และแนวทางความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Environment, Social, Governance) สอดคล้องกับมาตรฐานรายงานด้านความยั่งยืนของ GRI Standards และหน่วยงานที่ดำเนินการด้านความยั่งยืนในระดับสากล รวมถึงกำหนดปัจจัยความยั่งยืนของธนาคารเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน มุ่งสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลภายใต้กรอบแนวคิด Triple Bottom Line เพื่อสร้างความสมดุลทั้งมิติภายนอกองค์กร (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินภารกิจ เพื่อสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กร โดยบูรณาการภารกิจด้านสังคม (Social Mission Integration) ในทุกกระบวนการสำคัญ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน (Sustainability) ภายใต้กรอบแนวทางความยั่งยืนของธนาคารออมสิน (GSB Sustainability Approach) ใน 4 มิติ ได้แก่



1
Maximize Positive Impact
มุ่งสร้างผลกระทบเชิงบวก



2
Strengthening The Government's Policy
เป็นพลังในการส่งเสริมนโยบายภาครัฐ



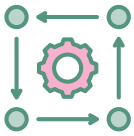
3
Resource Optimization
เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร



4
Trust & Transparency
มุ่งเน้นความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส

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

ในปี 2567 ธนาคารออมสินยังคงร่วมรับ “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ หรือ Principles for Responsible Banking (PRB)” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) ที่ธนาคารได้ลงนามรับหลักการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจตามกรอบของหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) ภายใต้ 6 หลักการ ดังนี้



Alignment - การปรับกลยุทธ์

โดยเป็นการปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) หรือสอดคล้องกับกรอบอนุสัญญาอื่นที่เกี่ยวข้อง



Impact & Target Setting - การลดผลกระทบและการกำหนดเป้าหมาย

โดยเป็นการกำหนดเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่มีต่อผู้คนและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลมาจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร



Client & Customers - ลูกค้าและผู้ใช้บริการ

ซึ่งเป็นการให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบเพื่อผลักดันให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน



Stakeholders - ผู้มีส่วนได้เสีย

โดยเป็นการปรึกษาหารือ สานสัมพันธ์ และเป็นหุ้นส่วน พร้อมร่วมมือกันในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องด้วยความรับผิดชอบ



Governance & Culture - ธรรมาภิบาลและการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร

การกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลและการปลูกฝังให้มีวัฒนธรรมการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

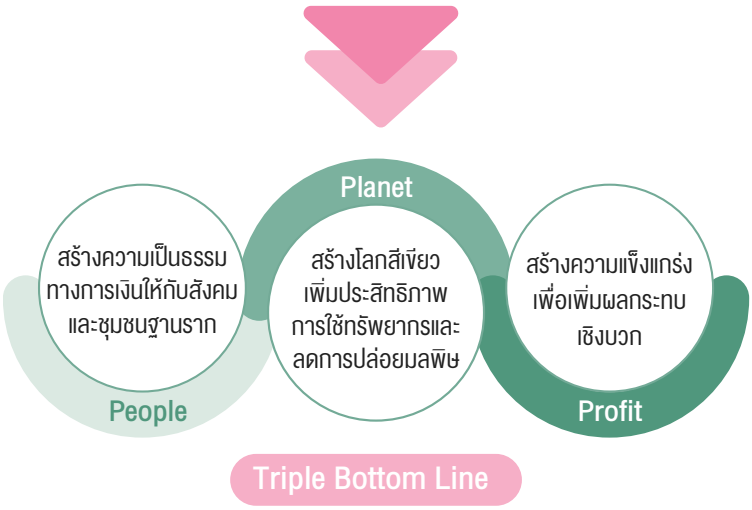


Transparency & Accountability - ความโปร่งใสและตรวจสอบได้

โดยเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติตาม “หลักการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ” อย่างต่อเนื่อง ภายใต้ความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ในปี 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

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



UNEP FINANCE INITIATIVE

Principles for Responsible Banking
หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ
สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ
ว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน

ดำเนินการตามแนวทาง UN
6 Principles for Responsible Banking



ลงนามความร่วมมือกับ UNEP
(Principle Signature Document) เมื่อ 22 ธันวาคม 2563

6 Principles for Responsible Banking

- **Alignment** ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้อง
- **Impact & Target Setting** กำหนดเป้าหมาย
- **Clients & Customers** ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ
- **Stakeholders** ร่วมดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **Governance & Culture** กำกับดูแลและปลูกฝังวัฒนธรรม
- **Transparency & Accountability** ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

รายงานการประเมินตนเองตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) [2-23] [3-3]
CLICK HERE

ทิศทางและยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารเพื่อสังคม ปี 2567 - 2571

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานธนาคารออมสิน ปี 2567 - 2571 ยังคงมุ่งมั่นสานต่อบทบาทการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” ที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญในการ**ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินและสร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม** เพื่อขยายผลลัพธ์เชิงบวก (Making POSITVE Impact) ในวงกว้างมากขึ้น บูรณาการภารกิจดังกล่าวในทุกกระบวนการสำคัญ ทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์บริการ และกระบวนการทำงาน รวมไปถึงการพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรรูปแบบต่าง ๆ ควบคู่กับการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อนำกำไรจากธุรกิจเชิงพาณิชย์สนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยในปี 2567 ธนาคารเริ่มมุ่งเน้นการขยายความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับพันธมิตรต่าง ๆ ในการสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ (New Business Model) มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการและสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคม

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ประจำปี 2567

ธนาคารออมสินได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนภายใต้กรอบแนวทาง 4 ด้านสำคัญ ได้แก่

1. **พัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม (Social Mission)**

   มุ่งสร้างผลลัพธ์เชิงบวกโดยขยายการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ และยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการและชุมชนผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินตามหลักธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนการเข้าถึงเงินทุนอย่างเป็นธรรม การช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ การยกระดับศักยภาพชุมชน และการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อความเข้มแข็งและยั่งยืน

2. **พัฒนาขีดความสามารถเชิงพาณิชย์ (Commercial Mission)**

   ยกระดับการดำเนินงานเชิงพาณิชย์เพื่อสร้างผลกำไรกลับสู่การสนับสนุนภารกิจเชิงสังคมผ่านการพัฒนาช่องทางบริการและการบริหารจัดการทางการเงินที่ยั่งยืน และการขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างรายได้จากรูปแบบธุรกิจใหม่

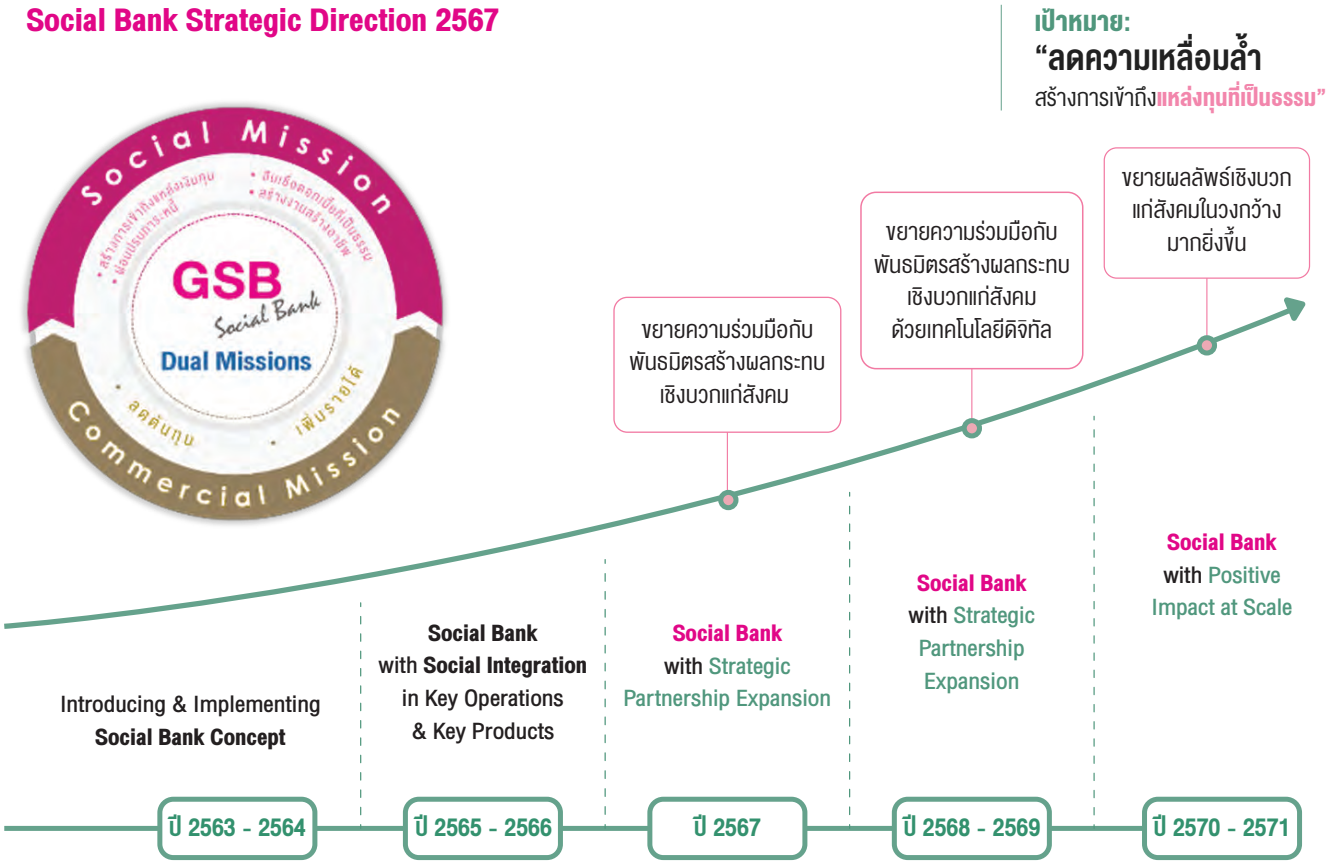
3. **ยกระดับนวัตกรรมดิจิทัล (Digital Innovation)**

   สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัล การใช้ข้อมูลเพื่อการขับเคลื่อนองค์กร และการบริหารจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมผลักดันการใช้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการ (Data-Driven Organization)

4. **เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capability)**

   ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้รองรับการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของธนาคารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ผ่านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านโครงสร้างบริหารอัตรากำลังบุคลากร การพัฒนาทักษะในอนาคต (Future Skill) การปรับรูปแบบการทำงาน ระบบประเมินผล และผลตอบแทนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของเทคโนโลยี

ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของธนาคารออมสิน ปี 2567 - 2571

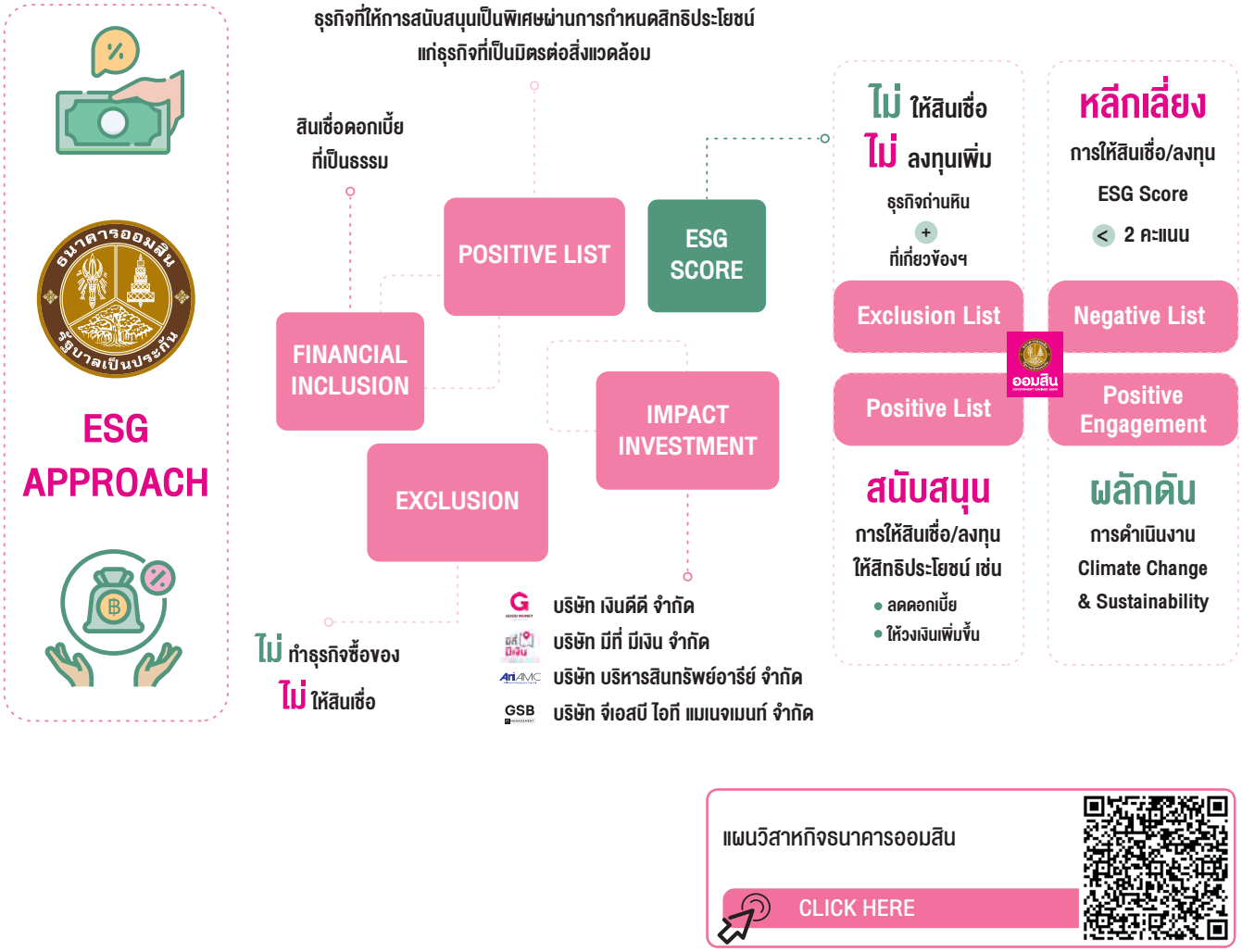


ธนาคารกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ เป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่ช่วงปี 2563 ที่ธนาคารได้กำหนดบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกให้เกิดขึ้นกับสังคม (Making POSITIVE Impact on Society) โดยกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ด้วยแนวคิดการบูรณาการภารกิจเพื่อสังคมในทุกกระบวนการ (Social Mission Integration) ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ระยะสั้น ปี 2566 ในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่บูรณาการภารกิจเชิงสังคมในทุกกระบวนการและผลิตภัณฑ์ “Social Bank with Social Integration in Key Operations and Key Products” ซึ่งธนาคารดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ธนาคารจึงยกระดับการขับเคลื่อนตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ระยะต่อไปสำหรับปี 2567 - 2571 ด้วยแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมต่อสังคม Creating Shared Value (CSV) เป็นการผสานการดำเนินงานเพื่อสร้างผลลัพธ์ในเชิงพาณิชย์ควบคู่กับการแก้ไขปัญหาสังคม โดยใช้ทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และความสามารถพิเศษของธนาคารมาสร้างให้เกิดเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน โดยกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ระยะสั้น ปี 2567 และระยะกลาง ปี 2568 - 2569 ในการเป็น “Social Bank with Strategic Partnership Expansion” โดยในปี 2567 มุ่งเน้นการเป็นธนาคารเพื่อสังคมภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม และในปี 2568 - 2569 เป็นธนาคารเพื่อสังคมภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และในระยะยาว ปี 2570 - 2571 เป็น “Social Bank with Positive Impact at Scale” การเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่สามารถขยายผลลัพธ์เชิงบวกแก่สังคมในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

ในปี 2567 ธนาคารยังคงนำประเด็นด้าน ESG มาใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่อง มีแผนการดำเนินงานด้าน Green/Transition Finance กำหนดแผนกลยุทธ์ เป้าหมายธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญ และการดำเนินงานตามการประกาศเป้าหมาย Net Zero Roadmap & Target ธนาคารมีการพัฒนาและต่อยอดการนำ GSB ESG Score มาใช้สำหรับพิจารณาการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่อและการลงทุน เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสำหรับการลงทุนเพื่อสนับสนุนหัวข้อดังต่อไปนี้

1. Financial Inclusion หรือการทำให้คนในสังคมโดยเฉพาะกลุ่มฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางด้านการเงินที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์
2. Impact Investment หรือการลงทุนให้สินเชื่อที่สร้างผลกระทบเชิงบวก (Impact) แก่สังคม โดยเฉพาะการเข้าไปลดต้นทุนทางการเงินแก่คนในสังคม
3. Exclusion List การไม่สนับสนุนบริการทางการเงินแก่ธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงลบแก่สังคม (Negative List)
4. Positive List การสนับสนุนธุรกิจที่ให้การสนับสนุนเป็นพิเศษ ผ่านการกำหนดสิทธิประโยชน์แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

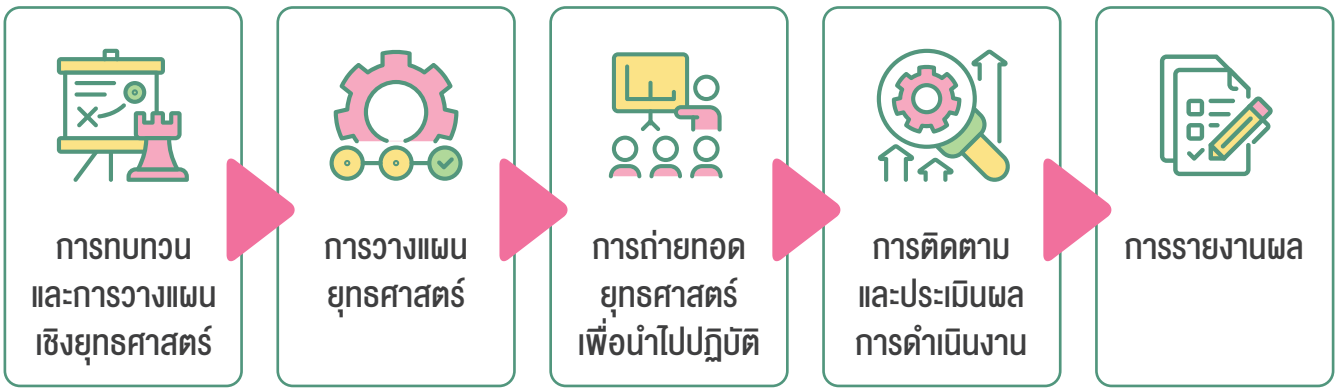
โดยการดำเนินงานดังกล่าวถูกจัดไว้เป็นส่วนสำคัญของยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารในปี 2567 จนถึง 2571



แผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน

CLICK HERE

ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร ธนาคารออมสินได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ปี 2567 - 2571 ขึ้น เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เกิดขึ้นโดยการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและหน่วยงานกำกับ เพื่อพัฒนาแผนที่สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการทบทวนและปรับปรุงอยู่เสมอหากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในเกิดความเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มีความคล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยนให้ทันการณ์



1) การทบทวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ของทุกปีจะมีการประชุมระหว่างสายงานนโยบายและยุทธศาสตร์กับกลุ่มที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนธุรกิจและแผนแม่บท โดยนำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะมาพิจารณาร่วมกับ Best Practice และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรอบการจัดทำแผนจาก สคร. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค พร้อมกำหนดปฏิทินกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และนโยบายการจัดทำแผนปฏิบัติงานและงบประมาณ บูรณาการกับการบริหารความเสี่ยง

2) การวางแผนยุทธศาสตร์

ในระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม - ตุลาคมของทุกปี ธนาคารมีการจัดทำการวางแผนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรวบรวมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานไปจนถึงขั้นตอนนำเสนอกระทรวงการคลังเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนวิสาหกิจของธนาคารออมสิน แผนวิสาหกิจของธนาคารเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานของธนาคารในระยะ 5 ปี ซึ่งจะมีการทบทวนทุกปี หรือเมื่อมีปัจจัยสภาพแวดล้อมการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปจนส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดยการบริหารแผนวิสาหกิจธนาคารได้นำหลักการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) และระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model (SE-AM) มาเชื่อมโยงกับหลักการของ Balanced Scorecard (BSC)

3) การถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ

ธนาคารประยุกต์ยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Strategic Deployment) โดยเชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กับแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ผ่านตัวชี้วัดระดับองค์กรและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณ มีการจัดสรรความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) กับตัวชี้วัดระดับองค์กร มีการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการนำแผนวิสาหกิจไปปฏิบัติเป็นประจำทุกปี (Annual Review) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้น สำหรับนำไปปรับปรุงยกระดับการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยการประเมินดังกล่าวจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

4) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการวางแผนค้นหาวิธีพัฒนางาน และสามารถบริหารจัดการแผนงาน/โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ดังนั้น ธนาคารจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลและการรายงานผลที่สามารถวัดผลของการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยดัชนีชี้วัดความสำเร็จในหลายมิติและหลายระดับ ทั้งนี้ธนาคารมีการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานและการประเมินความสำเร็จ ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดของแต่ละยุทธศาสตร์เป็นรายเดือน

5) การรายงานผล

ธนาคารดำเนินการประเมินผลยุทธศาสตร์ประจำปีเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานจริงกับเกณฑ์หรือตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยตรวจสอบประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ พร้อมเปรียบเทียบกับคู่เทียบ มีการติดตามความก้าวหน้าและตรวจสอบความเบี่ยงเบนระหว่างผลงานจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทบทวนประเด็นสำคัญเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ผลการประเมินจะถูกนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแผนใหม่สำหรับปีถัดไป เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การดำเนินกลยุทธ์ธนาคารเพื่อสังคมประจำปี 2567 เป็นไปโดยมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 2 เป้าหมายหลัก คือ เป้าหมายที่ 1 การแก้ไขปัญหาความยากจน และเป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
	• ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาเงินทุนให้กับหน่วยงานของรัฐ และพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน เช่น มาตรการเยียวยาการให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่องและฟื้นฟูเศรษฐกิจ และมาตรการฟื้นฟูเชิงพื้นที่เพื่อการช่วยเหลือเร่งด่วนโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ให้กับสำนักงานสถานธนานุเคราะห์ • การเสริมสร้างความแข็งแรงทางการเงิน โดยผ่านโครงการสินเชื่อเพื่อกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก เช่น สินเชื่อประชารัฐสร้างไทย ธนาคารประชาชน สำหรับพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ แผงลอย ผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยและผู้มีรายได้น้อย • แก้ไขปัญหาความยากจนด้วยการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก เช่น สนับสนุนแหล่งเงินทุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้สามารถนำไปประกอบอาชีพและเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ • ส่งเสริมการออมและพัฒนาทักษะทางการเงินด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เงินฝากเผื่อเรียก Digital Savings แบบไม่มีสมุดบัญชี สลากออมสินพิเศษดิจิทัล การเปิดสถาบันการเงินประชาชนแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อรับฝาก - ถอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิกและชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพให้กับสมาชิกและชุมชน • การช่วยเหลือลูกหนี้ทุกกลุ่มไม่ให้เสียเครดิตทางการเงินและบรรเทาภาระหนี้กว่า 2.32 ล้านราย นับเป็นมูลค่ามากกว่า 9.86 แสนล้านบาท ผ่านการยกหนี้รายย่อย ปรับโครงสร้างหนี้ ลดดอกเบี้ย MRR และการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยยังได้ร่วมมือกับพันธมิตรบริษัท บริหารสินทรัพย์อารีย์ จำกัด ในการช่วยเหลือลูกหนี้ด้อยคุณภาพ • การพัฒนาสังคมและชุมชนร่วมกับพันธมิตรผ่านการพัฒนาอาชีพ พัฒนาศักยภาพ SMEs และ Start Up รวมถึงการพัฒนาชุมชนมากกว่า 95,000 ราย และโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในหลายโครงการ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
10 REDUCED INEQUALITIES	• ให้ความสำคัญกับการเพิ่มโอกาสทางการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงินกลุ่มลูกค้าฐานรากหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล • การปล่อยสินเชื่อเสริมสภาพคล่องให้ระบบเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมเป็นธรรม • ยกระดับสาขาสู่การเป็นศูนย์พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากสู่ความยั่งยืน (Social Branch) จุดให้บริการทางการเงิน Financial Logistic Center ซึ่งมีผลิตภัณฑ์เพื่อสังคมและประชาชนฐานราก เช่น สินเชื่อ Street Food และสินเชื่อ Homestay 2 สินเชื่อนี้จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินให้กลุ่มลูกค้าฐานราก • ส่งเสริมการออมและพัฒนาทักษะทางการเงินด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เงินฝากเผื่อเรียก Digital Savings แบบไม่มีสมุดบัญชี สลากออมสินพิเศษดิจิ ทัล การเปิดสถาบันการเงินประชาชนแห่งแรกของประเทศไทยเพื่อรับฝาก - ถอนเงินและธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิกและชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพให้กับสมาชิกและชุมชน • มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติผลกระทบจากโรคระบาด การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายกนง. • ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากผ่านกลไก 1. สร้างความรู้และอาชีพ 2. สร้างตลาดและรายได้ 3. สร้างประวัติทางการเงิน เพื่อยกระดับรายได้ของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม • การประกาศร่วมทุนเพื่อร่วมให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ที่จะทำให้ดอกเบี้ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ลดต่ำลง • สนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมให้เข้าถึงแหล่งทุนส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน • ร่วมพัฒนามาตรฐานสมรรถนะการใช้อีคอมเมิร์ซขับเคลื่อนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย • โครงการคลินิกแก้หนี้ช่วยประชาชนแก้ไขปัญหาหนี้เสียบัตรเครดิต รวมถึงหนี้บัตรที่อยู่ในกระบวนการของศาลและมีคำสั่งพิพากษาแล้ว • พร้อมได้เริ่มโครงการ Refinance หนี้บัตรดีลดภาระดอกเบี้ยให้แก่ประชาชนที่มีวินัยและมีประวัติการผ่อนชำระดีเยี่ยม • ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ Start Up และ SMEs ให้การสนับสนุนแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ Start Up และ SMEs ที่มีศักยภาพและต้องการทุน เพื่อก่อตั้งกิจการ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือขยายกิจการ



ทั้งนี้นอกเหนือจากเป้าหมายหลักทั้ง 2 ประการแล้ว ธนาคารยังกำหนดแนวทางการดำเนินการตามหลัก Triple Bottom Line ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป้าหมายประการอื่น ๆ และแบ่งกรอบการดำเนินนโยบายออกเป็น 3 ด้าน

In Line with Global Goal

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

UNEP FINANCE INITIATIVE PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

ESG

In Line with Country Goal

- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13
- แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ 2560 - 2565
- แผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาโมเดลเศรษฐกิจ BCG ปี 2564 - 2569
- ธนาคารแห่งประเทศไทย

External Sustainability

ลูกค้าและประชาชน | ชุมชนและสังคม | รัฐบาล | สิ่งแวดล้อม

Balanced Stakeholders

Internal Sustainability

องค์กร | พนักงาน | ลูกจ้าง

ออมสิน GOVERNMENT SAVINGS BANK

Social Bank ธนาคารเพื่อสังคม

PEOPLE

สร้างความเป็นธรรมทางการเงินให้กับรากฐานทางสังคมและชุมชน

PLANET

สร้างโลกสีเขียว เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และลดการปล่อยมลพิษ

PROFIT

สร้างความแข็งแกร่งเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวก

1 NO POVERTY

10 REDUCED INEQUALITIES

Maximize Positive Impact

มุ่งสร้างผลกระทบเชิงบวก

Strengthening The Government's Policy

เป็นพลังในการส่งเสริมนโยบายภาครัฐ

Resource Optimization

เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร

Trust & Transparency

มุ่งเน้นความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส

GSB Sustainable Approach



1) ด้าน People

ธนาคารดำเนินการสร้างความเข้มแข็งเชิงรากฐานทางสังคมและชุมชน ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ**เพิ่มเติมจากเป้าหมายหลัก**เป็นจำนวน 3 เป้าหมาย ได้แก่

- **เป้าหมายที่ 2 ความอดอยากต้องหมดไป** ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของความมั่นคงทางอาหารในฐานะของรากฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนและได้มีการดำเนินการจัดโครงการอิ่มนี้เพื่อน้อง ซึ่งเป็นโครงการอาหารกลางวันสำหรับเด็กนักเรียน เป็นต้น
- **เป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ** โดยได้ดำเนินการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการชุมชน รวมถึงจัดให้มีธนาคารโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและมีบทความให้ความรู้ทางการเงินเผยแพร่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร เป็นต้น
- **เป้าหมายที่ 5 ความเท่าเทียมทางเพศ** โดยธนาคารมีนโยบายส่งเสริมความเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรมต่อพนักงาน ด้วยการไม่เลือกปฏิบัติในการสรรหาการว่าจ้าง การพัฒนาทักษะ การเติบโตในสายอาชีพ และการกำหนดสิทธิประโยชน์ รวมถึงไม่ปิดกั้นความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม ไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ช่วงวัย สถาบันการศึกษา และพื้นที่ที่ประสงค์จะปฏิบัติงาน



2) ด้าน Planet

ธนาคารดำเนินการสร้างโลกสีเขียวและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรในองค์กร รวมถึงลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในองค์กรตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ**เพิ่มเติมจากเป้าหมายหลัก**เป็นจำนวน 4 เป้าหมาย ได้แก่

- **เป้าหมายที่ 12 บริโภคและผลิตอย่างมีความรับผิดชอบ** โดยธนาคารตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายในองค์กร สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างตามแนวทาง ESG รวมถึงกำหนดให้มีมาตรการและกลยุทธ์การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Eco-Efficiency) เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด สนับสนุนเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)
- **เป้าหมายที่ 13 แก้ปัญหาโลกร้อน เป้าหมายที่ 14 ชีวิตในน้ำ เป้าหมายที่ 15 ชีวิตบนบก** โดยธนาคารมีการกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานและเปิดเผยข้อมูลการใช้ก๊าซเรือนกระจกและพลังงานในองค์กร โครงการลดขยะในชุมชนรวมถึงภายในองค์กร นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้มีโครงการปลูกป้องโลกและโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและสร้างโลกสีเขียว

---

3) ด้าน Profit

ธนาคารดำเนินการสร้างความแข็งแกร่งเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ**เพิ่มเติมจากเป้าหมายหลัก**เป็นจำนวน 6 เป้าหมาย ได้แก่

- **เป้าหมายที่ 7 พลังงานสะอาดราคาถูก** ธนาคารให้ความสำคัญกับพลังงานสะอาดเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกแก่สิ่งแวดล้อม
- **เป้าหมายที่ 8 งานที่ดีและเศรษฐกิจที่เติบโต** ธนาคารให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีและสุขภาวะของพนักงาน รวมถึงการพัฒนาสังคม โดยในส่วนของพนักงาน ธนาคารได้กำหนดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงาน เช่น โครงการผลประโยชน์หลังออกจากงาน รวมถึงในมิติของการพัฒนาชุมชนและเสริมสร้างเศรษฐกิจ ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนผ่านโครงการพัฒนาอาชีพ เช่น ออมสินอาชีวะ การออกหลักสูตรพัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย กว่า 102 หลักสูตร โครงการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาชุมชนแบบองค์รวมต่อเนื่อง และยังมีการกำหนดสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ สินเชื่อแก้หนี้รายย่อยและหนี้ SMEs เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม
- **เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน** ธนาคารสนับสนุนการเสริมสร้างรากฐานโครงสร้างทางการเงินที่แข็งแรงผ่านการใช้นวัตกรรมดิจิทัล เช่น การปรับโครงสร้างหนี้ การให้สินเชื่อผ่านช่องทางดิจิทัล
- **เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ** ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้สามารถต่อยอดทางอาชีพและเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและชีวิตของพนักงาน รวมถึงผลักดันนโยบายการสร้างโอกาสและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
- **เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน** ธนาคารให้การสนับสนุนการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน เช่น มีการสนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชนอย่างครบวงจร ยกระดับรายได้ของประชาชน และต่อยอดการเจริญเติบโตให้กับผู้ประกอบการรายย่อย
- **เป้าหมายที่ 17 ร่วมมือเพื่อพิชิตเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน** ในปี 2567 ธนาคารขยายการสร้างผลกระทบเชิงบวกผ่านการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการขับเคลื่อนภารกิจเพื่อสังคมเป็นหลัก เพื่อสร้างธุรกิจใหม่และนวัตกรรม โดยขยายการเข้าถึงสินเชื่อกลุ่ม SMEs ในลักษณะสินเชื่อที่ดินและขายฝาก ผ่านบริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด ขยายการเข้าถึงสินเชื่อของประชาชนกลุ่มฐานรากและรายย่อยผ่าน Application ผ่านทางบริษัท เงินดีดี จำกัด แก้ปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพผ่านบริษัท บริหารสินทรัพย์อารีย์ จำกัด รวมถึงกำหนดการยกระดับศักยภาพ Digital & AI ผ่านบริษัท จีเอสบี ไอที แมเนจเมนท์ จำกัด

การติดตาม ประเมินผล และทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

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

นอกจากนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนและตามภารกิจการเป็นธนาคารเพื่อสังคมของธนาคาร [2-28]

การเป็นสมาชิกองค์กรและความร่วมมือต่าง ๆ [2-28]



1 **โครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI)** ธนาคารออมสินได้ลงนามใน **“หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ” (Principles for Responsible Banking: PRB)** เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล



2 **สมาชิกสามัญ สถาบันการเงินของรัฐ** เพื่อร่วมมือกับรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎหมาย ส่งเสริมการอบรมให้ความรู้พัฒนาบุคลากร แลกเปลี่ยนความรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดีร่วมกัน



3 **แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย (Fair Finance Thailand)** ร่วมผลักดันภาคธนาคารไทยให้ก้าวสู่แนวคิดและวิถีปฏิบัติของ “การธนาคารที่ยั่งยืน” (Sustainable Banking) ผ่านการนำมาตรฐาน Fair Finance Guide International (แนวปฏิบัติของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ)



4 **สมาชิกสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย หรือ The Thai Bond Market Association (ThaiBMA)** เพื่อให้การประกอบธุรกรรมการค้าตราสารหนี้เป็นไปอย่างโปร่งใสเป็นธรรม



5 **ประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (Sustainability Disclosure Community: SDC)** เพื่อส่งเสริมและยกระดับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน

โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน [2-13][2-14]

โครงสร้างการบริหารจัดการและกำกับดูแล



คณะกรรมการออมสิน

พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายการกำกับดูแลแผนการดำเนินงานและสนับสนุนด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและด้านสิทธิมนุษยชน



คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน

พิจารณากำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แนวปฏิบัติแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน รวมถึงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน ติดตามความคืบหน้าแผนงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย



คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง

กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม ประเมิน ติดตาม และจัดการด้านความเสี่ยงเพื่อรักษาระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ทบทวนนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารดำเนินการอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้



คณะกรรมการบริหาร

พิจารณาเสนอแนะนโยบายและกลยุทธ์และแผนธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร กำกับดูแลแผนยุทธศาสตร์ งบประมาณ และการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของธนาคารก่อนนำเสนอคณะกรรมการออมสิน



คณะจัดการ

พิจารณากลั่นกรอง ควบคุมงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานที่คณะกรรมการออมสินได้ให้ความเห็นชอบแล้ว รวมถึงเรื่องงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสินและเรื่องที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและด้านสิทธิมนุษยชน



คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ตัดสินใจและเสนอข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและสิทธิมนุษยชน



คณะทำงานวัดและประเมินผลประสิทธิภาพเศรษฐกิจ

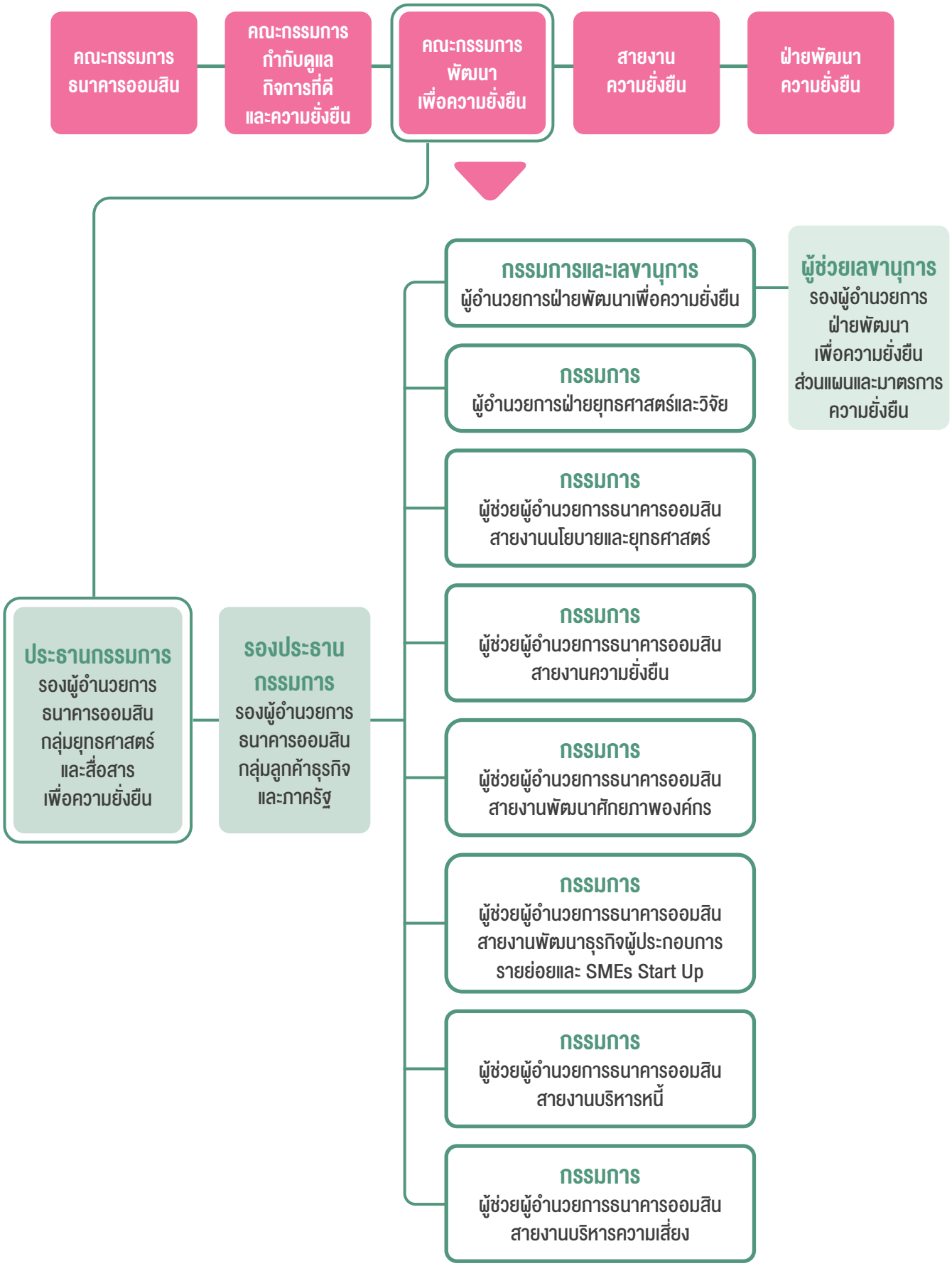
กำหนดนโยบายการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 ดำเนินการและติดตามแนวปฏิบัติด้านประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน



คณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชน

กำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร รวมถึงขับเคลื่อน ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานด้านกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ติดตามรายงานผลต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนรายไตรมาส

โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน [2-13][2-14]



บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ [2-12]

ในปี 2567 ธนาคารออมสินได้ก้าวสู่บทบาทที่สำคัญยิ่งในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ด้วยการปรับปรุงองค์ประกอบและโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคมโดยมุ่งเป็นผู้นำในการเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยกลยุทธ์ที่ครอบคลุมเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานในทุกมิติ โดยธนาคารยังคงกำหนดให้คณะกรรมการออมสิน ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานร่วมดำเนินบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาด้านความยั่งยืนแบ่งตามส่วนงานและหน้าที่ของหน่วยงานในธนาคารออมสินตามแผนวิสาหกิจธนาคารออมสินและนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และยกระดับโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน โดยปรับปรุงองค์ประกอบ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารในปัจจุบันเพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพื่อให้ธนาคารมีการกำกับดูแลการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่สร้างคุณค่าให้ธนาคารอย่างยั่งยืน คณะกรรมการธนาคารออมสินจึงมอบหมายให้**คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน** มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคมและส่งเสริมวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้ง**คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Development Committee)** ซึ่งมีหน้าที่พิจารณาตัดสินใจ แก้ปัญหา และสั่งการเพื่อขับเคลื่อนกรอบการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และกรอบความยั่งยืนสากล อาทิ หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Environmental Social and Governance: ESG) รวมถึงการดำเนินงานด้านที่สอดคล้องกับมาตรฐานและหลักการชี้แนะด้านสิทธิมนุษยชนในระดับประเทศและระดับสากล อาทิ แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (National Action Plan on Business and Human Rights) และหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)

ในปี 2567 เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจของธนาคาร คณะกรรมการออมสินได้กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชน โดยมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงทบทวนกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและเยียวยา รวมถึงทำหน้าที่ในการขับเคลื่อน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) เพื่อระบุ ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ รวมถึงบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclosure) [2-14]

ระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารจะกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบติดตาม จัดเก็บและรวบรวม และสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนโดยมีการวิเคราะห์และประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินเป็นรายไตรมาส

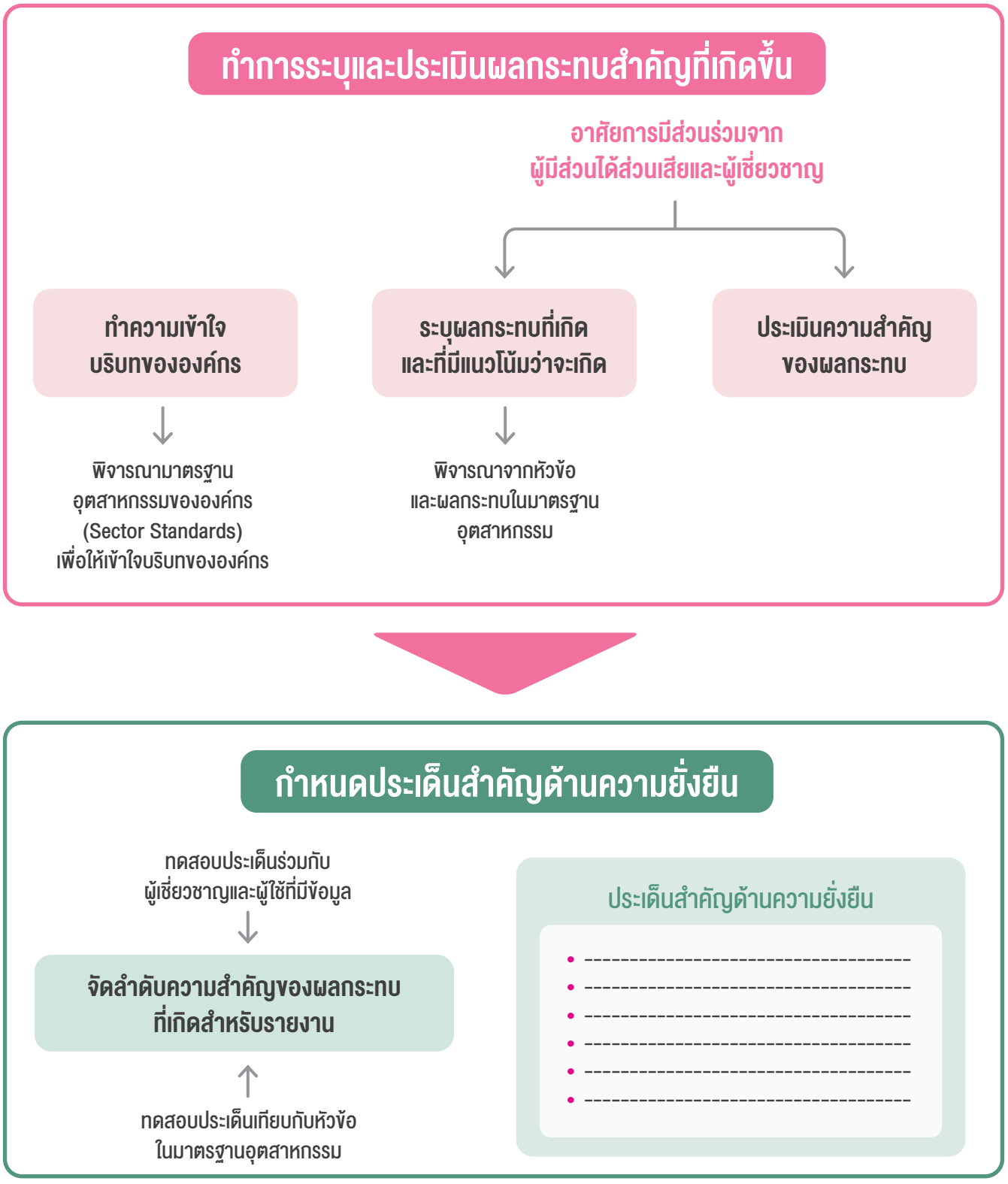
การรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีกระบวนการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) ของ UNEP FI และรายงานการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (GSB Climate Report) เพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

การกำหนดหัวข้อที่เป็นสาระสำคัญ [3-1]

ในปี 2567 ธนาคารได้มีกระบวนการประเมินปัจจัยยั่งยืน โดยมีกระบวนการที่สำคัญสำหรับกำหนดเนื้อหาอ้างอิงตามมาตรฐาน GRI 2021 ดังนี้



1) การระบุหัวข้อที่มีสาระสำคัญ (Identification)

ธนาคารได้นำปัจจัยยั่งยืนที่สำคัญในปี 2566 มาพิจารณาทบทวน ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดปัจจัยความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารในฐานะสถาบันการเงินผ่านการศึกษาแหล่งข้อมูลที่สำคัญ อาทิ SASB, S&P Global, MSCI, SET ESG RATING, BCG และ World Economic Forum เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนของ GRI Standards และหน่วยงานที่ดำเนินการด้านความยั่งยืนในระดับสากล รวมถึงธนาคารทั้งในและต่างประเทศ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกทุกกลุ่มของธนาคาร โดยนำประเด็นปัจจัยยั่งยืนที่ผ่านการกลั่นกรองไปสอบถามความคิดเห็น เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขั้นตอนต่อไป

2) การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

ธนาคารดำเนินการวิเคราะห์และพิจารณาประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคารผ่านการทบทวนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ 2) พันธมิตรและคู่ค้า 3) สังคมและชุมชนสำคัญ 4) ลูกค้า 5) สื่อมวลชน 6) คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

3) การทวนสอบปัจจัยความยั่งยืนของธนาคาร (Validation) [2-14]

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

ทั้งนี้ประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญของธนาคาร มีดังนี้

GSB Materiality

ระดับความสำคัญ Very High

1. การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม
2. การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
3. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

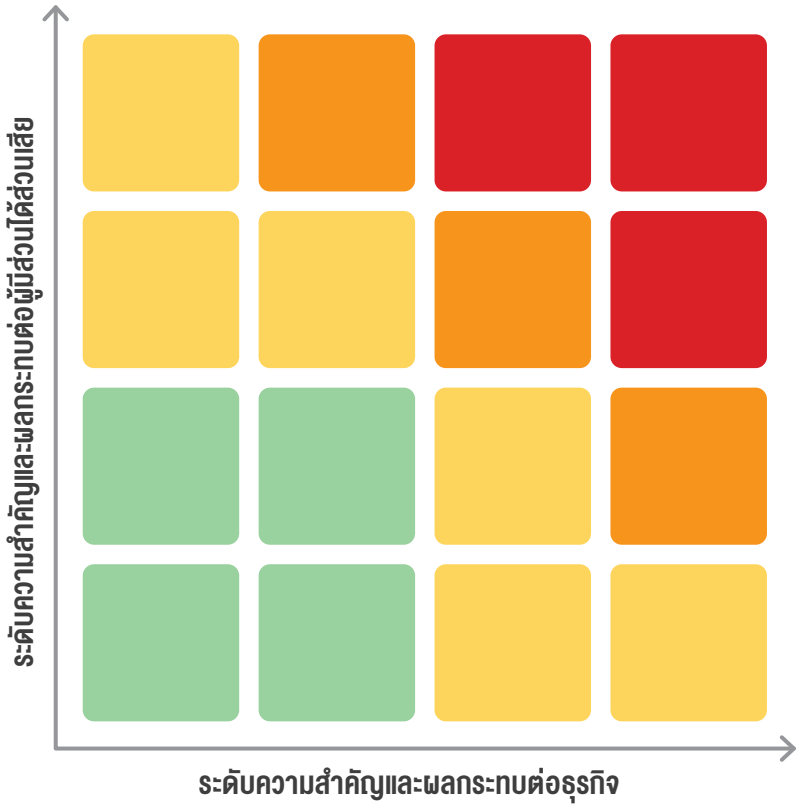
ระดับความสำคัญ High

5. การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
6. ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี
7. การบริหารความเสี่ยง
8. การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
9. จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
10. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
11. การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

ระดับความสำคัญ Low

12. การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล
13. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน
14. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
15. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

แผนภูมิการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น [3-2]



- ประเด็นสำคัญในพื้นที่นี้ มีความสำคัญและผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสูงมาก
- ประเด็นสำคัญในพื้นที่นี้ มีความสำคัญและผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสูง
- ประเด็นสำคัญในพื้นที่นี้ มีความสำคัญและผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปานกลาง
- ประเด็นสำคัญในพื้นที่นี้ มีความสำคัญและผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อย

4) การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Review)

ธนาคารออมสินจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแนบท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารได้รวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับนำมาใช้ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับนี้

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน

CLICK HERE

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

การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย [2-29]

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีผลกระทบต่อธนาคารและ/หรือได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านการสัมภาษณ์/ประชุมร่วมกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันเป็นประจำทุกปี และนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งจะช่วยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารนำ**หลักการตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard: AA1000SES และหลักเกณฑ์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)** มาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่เกี่ยวข้องกับแผนงาน/โครงการ/กระบวนการทำงานและของธนาคาร โดยใช้ The Power-Interest Matrix ซึ่งเป็นการพิจารณาจากระดับความมีอิทธิพล (Power) ต่อธนาคาร และระดับความสนใจ (Interest) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญระดับธนาคาร โดยพิจารณาจากลักษณะงาน/กระบวนการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาเกี่ยวข้องตามภารกิจหลักของธนาคาร และความสำคัญต่อธุรกิจธนาคารในมิติต่าง ๆ ครอบคลุมบริบท/ทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร จึงกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ **จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย**



ธนาคารมีกรอบการกำกับดูแลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การกำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Policy) คู่มือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Procedure) โดยทำการทบทวนกรอบการกำกับดูแลด้านผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม กำกับดูแลให้มีกลไกและกระบวนการในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารที่เหมาะสมและกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการพิจารณาเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลลัพธ์ที่ธนาคารต้องการบรรลุผลสำเร็จ

ธนาคารมีการกำหนดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 - 2571 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน และสื่อสารแผนแม่บทดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร

แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 - 2571

หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ | พันธมิตรและคู่ค้า | สังคมและชุมชนสำคัญ | ลูกค้า | สื่อมวลชน | คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์

1 เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2 เพื่อบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

1. หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ
- ความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายรัฐและการสนับสนุนจากหน่วยงานกำกับดูแล

2. พันธมิตรและคู่ค้า
- การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตรงเวลา
- สร้างมูลค่าเพิ่มและศักยภาพทางธุรกิจและปฏิบัติตามสัญญา
- ความสำเร็จของโครงการความร่วมมือ

3. สังคมและชุมชนสำคัญ
- สนับสนุนแหล่งเงินทุน เพิ่มมูลค่าของเศรษฐกิจชุมชน ยกระดับคุณภาพชีวิต

4. ลูกค้า
- สนับสนุนแหล่งเงินทุนให้ความรู้ทางการเงินและยกระดับคุณภาพชีวิต

5. สื่อมวลชน
- เปิดเผยและสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

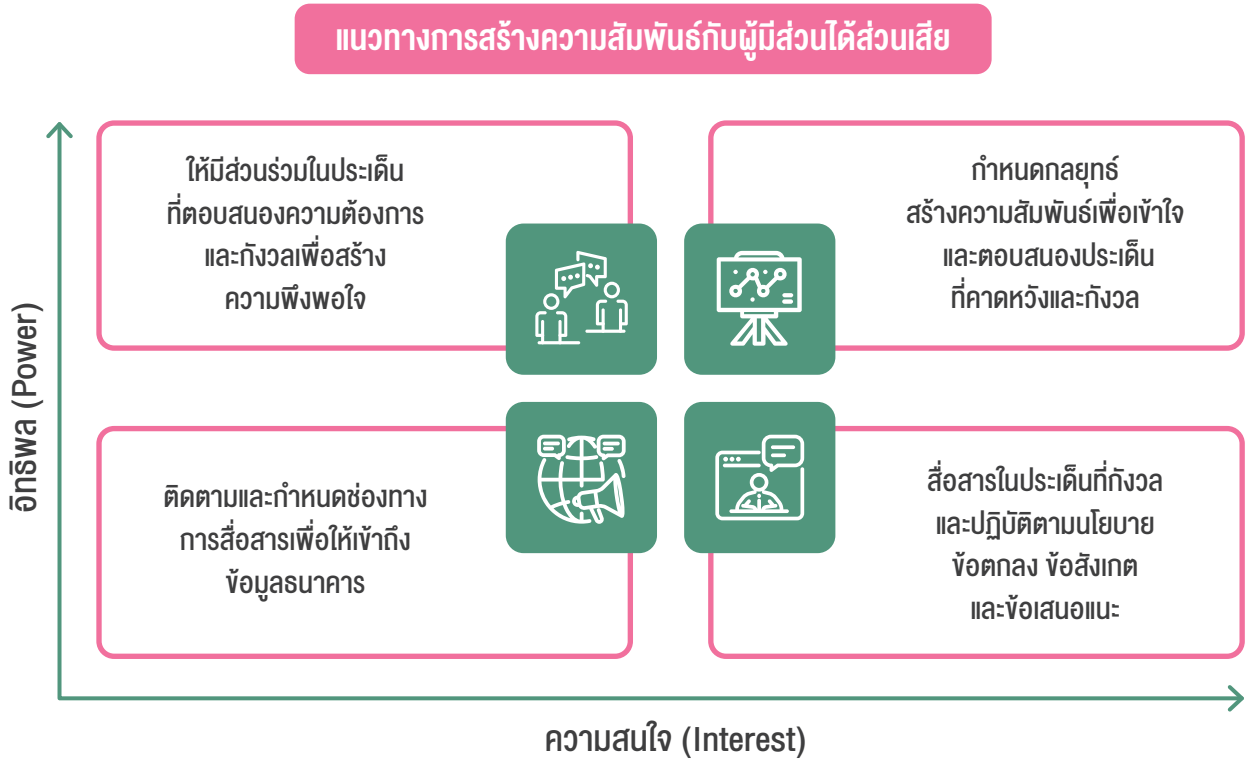
6. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง
- พัฒนาศักยภาพและสร้างความสุขในการทำงาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานให้เหมาะสม ปรับปรุงระบบประเมินผลและ Career Path

ยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ยุทธศาสตร์ที่ 1** ยกระดับการบริหารจัดการความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **ยุทธศาสตร์ที่ 2** ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **ยุทธศาสตร์ที่ 3** พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและศักยภาพขององค์กร

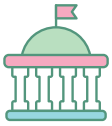
แนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เรียนรู้ รับฟังความคิดเห็น และคาดการณ์ให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบในเชิงลบ



ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร ธนาคารมีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดแผนงานระยะสั้น - ระยะยาวในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อยกระดับการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ทรัพยากรที่ใช้ในแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกำหนดให้มีการรายงาน ติดตาม ประเมินผลตามแผนงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และระดับความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการเรียนรู้และปรับปรุงแนวทางในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำสม่ำเสมอ

ธนาคารกำหนดขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนงานที่เหมาะสมในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ 	กลุ่มบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำหนดนโยบาย ส่งเสริมการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล หรือกำกับการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ รวมถึงหน่วยงานรัฐบาลที่มีบทบาทในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลในระดับต่าง ๆ	• ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง • รายงานข้อมูลที่จำเป็นและการตอบสนองต่อคำขอหรือข้อกำหนด • ให้ความร่วมมือ/สนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. พันธมิตรและคู่ค้า 	กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกับธนาคารในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง รวมถึงบริษัทที่ธนาคารออมสินมีอำนาจในการควบคุม มีการแบ่งปันทรัพยากรและความสามารถในการดำเนินงานร่วมกันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หรือผู้ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินงานหรือบริการต่าง ๆ ให้กับธนาคาร โดยมีผลลัพธ์ทางตรงจากการดำเนินการร่วมกัน	• ประสานความร่วมมือเพื่อสร้างคุณค่าร่วม พัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ และคำนึงถึงประโยชน์ร่วม • สื่อสารให้ข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับเป้าหมาย ความคืบหน้า และผลลัพธ์ความร่วมมือ • ปฏิบัติตามข้อตกลง/สัญญา และส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการที่มีคุณภาพตามข้อตกลง/สัญญาที่กำหนด
3. สังคมและชุมชนสำคัญ 	กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือสังคมที่ได้รับผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของธนาคาร	• สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจชุมชน • สร้างความร่วมมือที่ส่งเสริมความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
4. ลูกค้า 	กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารประกอบด้วย 3 กลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ	• สนับสนุน/สร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม และส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการของธนาคารที่ตอบโจทย์ความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย • สื่อสาร ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยให้เป็นไปตามนโยบายด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. สื่อมวลชน	บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสารและเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชนเพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ สื่อดิจิทัลหรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป	• เปิดเผยและสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ • ให้ความร่วมมือ/สนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร
6. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง	คณะกรรมการธนาคารออมสิน คณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารออมสิน	• กำกับดูแล/ประสานความร่วมมือให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพันธกิจของธนาคาร • พัฒนาศักยภาพและสร้างความสุขในการทำงาน • ปรับปรุงกระบวนการทำงาน สภาพแวดล้อม ระบบประเมินผลและ Career Path ให้เหมาะสม



รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 [2-29]

	 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ	 กลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า	 กลุ่มสังคมและชุมชนสำคัญ
การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม	• การร่วมประชุมรับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล • การประชุม สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	• การประชุม สัมมนา หรือจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน	• การจัด/เข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์
ความถี่	• รายเดือน • รายไตรมาส • รายปี	• รายเดือน • รายไตรมาส	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
ความต้องการ/ความคาดหวัง	• การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อสังเกตและคำแนะนำ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน/การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน/สนับสนุนนโยบายรัฐบาลและเป็นแหล่งเงินทุน	• ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า/การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเพื่อยกระดับการดำเนินงาน/ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานร่วมกัน/มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล	• ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงินและสนับสนุนการสร้างวินัยทางการออม/การเสริมสร้างศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน/สนับสนุนแหล่งเงินทุน/ให้คำแนะนำปรึกษาในการบริหารจัดการด้านการเงิน
แนวทางการตอบสนอง	• ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ/พัฒนากระบวนการตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ/สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนฐานรากในด้านต่าง ๆ	• เตรียมความพร้อมรองรับการทำธุรกิจร่วมกับพันธมิตรและคู่ค้า/พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูล/กำหนดแผนและโครงการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย/กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	• กำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวมที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพ ยกระดับคุณภาพชีวิตและช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน/สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม

	 กลุ่มลูกค้า	 กลุ่มสื่อมวลชน	 กลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง
การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม	• การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การสื่อสารผ่านตัวแทนธนาคารและช่องทางออนไลน์ การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	• การสื่อสารผ่านช่องทางออฟไลน์และออนไลน์	• การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Intranet, E-mail, GSB Community, การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน
ความถี่	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
ความต้องการ/ความคาดหวัง	• สร้างโอกาสให้กับประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้นสนับสนุนแหล่งเงินทุน/ให้คำแนะนำปรึกษาในการบริหารจัดการด้านการเงิน/ให้ความเชื่อมั่นในการบริหารของธนาคาร	• ความโปร่งใสในการดำเนินงานและสามารถตรวจสอบได้/การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน	• รักษาสมดุลระหว่างการทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว/มีปัจจัยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม/ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม/การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง/ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
แนวทางการตอบสนอง	• พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการ/อบรมพนักงานและตัวแทนสาขาให้มีความพร้อมสำหรับการให้คำปรึกษาด้านการเงิน	• ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการดำเนินงานของธนาคารผ่านช่องทางสาธารณะอย่างต่อเนื่อง/จัดทำและเผยแพร่รายงานประจำปี	• การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ/ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป/ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีความเป็นธรรม

	 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานภาครัฐ	 กลุ่มพันธมิตร และคู่ค้า	 กลุ่มสังคม และชุมชนสำคัญ

Output/Outcome	• ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามข้อแนะนำและคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ครบถ้วน
	• มีผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนฐานรากในด้านต่าง ๆ อาทิ การแก้ไขปัญหาหนี้สิน สินเชื่อสำหรับผู้ประสบภัยพิบัติ การอบรมสร้างความรู้และทักษะทางการเงิน/อาชีพแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน
	• ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน 4.39 (เพิ่มขึ้น)
		• ดำเนินงานร่วมกับพันธมิตรและคู่ค้าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด อาทิ
		  • สินเชื่อขายฝากและจำนองที่ดิน
		  • การพัฒนาสินเชื่อบุคคลไม่มีหลักประกัน
		  • การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่บน MyMo
		  • การพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนภารกิจเชิงสังคมและพาณิชย์ เช่น Secure Plus เพื่อให้ลูกค้ามีความปลอดภัยในการใช้งานมากยิ่งขึ้น
		• ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน 4.30 (เพิ่มขึ้น)
			• ขยายผลการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม โดยในปี 2567 ได้เริ่มดำเนินการบนเกาะลิบง จังหวัดตรัง โดยมีการพัฒนาครอบคลุมการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน การสร้างวินัยการออม การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการแก้ปัญหาหนี้สิน การส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้ และการพัฒนาสาธารณูปโภคจำเป็นในพื้นที่ เป็นต้น
			• นอกจากนี้ยังสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ อย่างทันท่วงที
			• ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน 4.73 (เพิ่มขึ้น)

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก	• ฝ่ายกำกับธุรกิจ • ฝ่ายนวัตกรรมและประเมินผลองค์กร	• ฝ่ายบริหารช่องทางดิจิทัล • ฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจเงินฝาก บริการและอิเล็กทรอนิกส์ • ฝ่ายระบบงานเพื่อการบริหาร • ฝ่ายบริหารการขายหน่วยงานพันธมิตร	• ฝ่ายนโยบายรัฐและสถาบันการเงินประชาชน • ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดลูกค้ารายย่อยและองค์กรชุมชน • ฝ่ายส่งเสริมการออม พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

	 กลุ่มลูกค้า	 กลุ่มสื่อมวลชน	 กลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

Output/Outcome	• พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า อาทิ
	  • การพัฒนา Feature บน MyMo เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถจองซื้อหลักทรัพย์ เข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันชีวิต และสามารถสมัครหรือเปลี่ยนรหัสบัตรเดบิต บน MyMo ได้
	  • การพัฒนา MyMo Secure Plus เพื่อตอบข้อกังวลของลูกค้าที่เกิดจากปัญหามิจฉาชีพออนไลน์
	  • การพัฒนาผลิตภัณฑ์การออม เช่น เงินฝาก Kids Now เพื่อสนับสนุนให้เยาวชนมีการออมเงินมากขึ้น
	• ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน 4.50 (เพิ่มขึ้น)
		• จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ข่าวสารผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารร่วมกับสื่อมวลชน	• จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตรวจประเมินเป็นประจำทุกปี มีการกำหนดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และเงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงาน เป็นต้น โครงการมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหาหนี้สิน มีการกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อเน้นย้ำจุดยืนในการปฏิบัติต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
			• ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสิน 4.94 (เพิ่มขึ้น)
			• ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ของพนักงาน 4.52 (เพิ่มขึ้น)

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก	• กลุ่มลูกค้าบุคคล • กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ • กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ	• ฝ่ายสื่อสารองค์กร	• ฝ่ายเลขานุการธนาคาร • ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี • กลุ่มทรัพยากรบุคคล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงาน การสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567

CLICK HERE

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในทุกมิติของการดำเนินธุรกิจ โดยยึดมั่นในหลักการแห่งความเสมอภาค ความเป็นธรรม และการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยความเคารพและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม และสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล ผสานหลักสิทธิมนุษยชนเข้ากับนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อสร้างคุณค่าและผลกระทบเชิงบวกที่ยั่งยืนต่อพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และสังคมโดยรวม พัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล อาทิ หลักการชี้นำธุรกิจและสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UNGPs) และมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) พร้อมทั้งมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างในการดำเนินธุรกิจที่เคารพสิทธิมนุษยชน สร้างความเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งความยั่งยืน และส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อาทิ นโยบายสิทธิมนุษยชน นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน นโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โดยมีคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Development Committee) มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการ พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสากลและระดับประเทศ อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) กฎหมายบัญญัติด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (International Bill of Human Rights) ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) และแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (NAP) โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการกำหนด/ทบทวนนโยบายหรือแผนงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) เพื่อระบุ ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเพื่อทราบ



กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารดำเนินกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนและติดตามแนวโน้มความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจในห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารอย่างรอบด้าน ครอบคลุมการตรวจสอบและติดตามการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยง การประเมินสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน และการตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อควบคุมและลดความเสี่ยง กำหนดแนวทางป้องกันและการจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นสากลตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UNGPs) ดังนี้

1. ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชน

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน

หลักการที่เกี่ยวข้อง

- แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (NAP)
- แผนการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGPs)
- กฎหมายบัญญัติด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (International Bill of Human Rights)
- ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration)
- อนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นมารดา



วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แนวปฏิบัติที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากลและระดับประเทศ

ขอบเขตการบังคับใช้

คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารออมสินทุกคน รวมถึงการสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นนำไปปฏิบัติ หรือปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบท

ภาพรวมของนโยบายฯ

- กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนด้วยการดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) เพื่อระบุปัญหา ป้องกัน บรรเทา และลดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน
- กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) พนักงาน 2) ลูกค้า 3) พันธมิตรและคู่ค้า 4) สังคมและชุมชน 5) หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานภาครัฐ และ 6) สื่อมวลชน

กำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



พนักงานและลูกจ้าง

- การจ้างงานที่เป็นธรรม
- ความเสมอภาคทางโอกาส
- สุขอนามัยและความปลอดภัย
- เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง
- ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล



ลูกค้า

- การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การไม่เลือกปฏิบัติและส่งเสริมการเข้าถึงโอกาสทางการเงิน
- ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล
- การสนับสนุนทางการเงินอย่างรับผิดชอบ



พันธมิตรและคู่ค้า

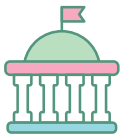
ส่งเสริมให้พันธมิตรและคู่ค้าดำเนินงานครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน กฎหมายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- เคารพในสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติตามหลักการ (UNGPs)
- ไม่ใช้แรงงานบังคับทุกรูปแบบ
- การจ้างงานที่เป็นธรรม



สังคมและชุมชน

- ดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน และไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน
- พัฒนาศักยภาพ เสริมสร้างรายได้ การให้ความรู้ทางการเงินและสร้างวินัยทางการออมเงิน
- สร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม



หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ

- ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- รายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนบนช่องทางต่าง ๆ อาทิ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน



สื่อมวลชน

- เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรมและโปร่งใส
- ระมัดระวังไม่ให้การสื่อสารของธนาคารละเมิดความเป็นส่วนตัวและศักดิ์ศรีของบุคคล

2. ศึกษาและพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารศึกษาและพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนจากหลักการ กฎระเบียบต่าง ๆ ในระดับสากลและระดับประเทศ อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) กฎหมายบัญญัติด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (International Bill of Human Rights) ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) อนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นมารดา (Maternity Protection Convention) และแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (NAP) ประกอบกับพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินคู่เทียบ (Peers) เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่ธนาคารจำเป็นต้องมีมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธนาคารยึดหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) โดยครอบคลุม 14 ประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรและคู่ค้า ดังนี้

ผู้ถือครองสิทธิ	พนักงาน	ลูกค้าบุคคล	ลูกค้าธุรกิจ	พันธมิตรและคู่ค้า
ประเด็น	1. การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน 2. สภาพการทำงานที่เหมาะสม 3. เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการต่อรอง 4. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 5. การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลส่วนตัว	1. การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลส่วนตัว 2. การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทให้แก่ลูกค้า (Market Conduct and Mis Selling)	1. การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลส่วนตัว 2. การจ้างแรงงานตามกฎหมาย อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 3. สิทธิในการใช้ที่ดินและทรัพยากรน้ำสาธารณะ และกรรมสิทธิ์ในที่ดินของชุมชน 4. ผลกระทบต่อวิถีชีวิต อาชีพ การย้ายถิ่น สุขภาพของประชาชนในท้องถิ่น และการชดเชยต่อชุมชน	1. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2. การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลส่วนตัว 3. การจ้างแรงงานตามกฎหมาย

3. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินที่เป็นระบบและครอบคลุม เพื่อวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเกณฑ์การประเมินแบ่งออกเป็น 2 มิติหลัก ได้แก่ ความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) และโอกาสที่จะเกิดผลกระทบ (Likelihood) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความรุนแรงของผลกระทบ (Severity)

การประเมินมิตินี้จะวิเคราะห์ 3 องค์ประกอบหลัก เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในระดับที่ลึกซึ้ง ได้แก่

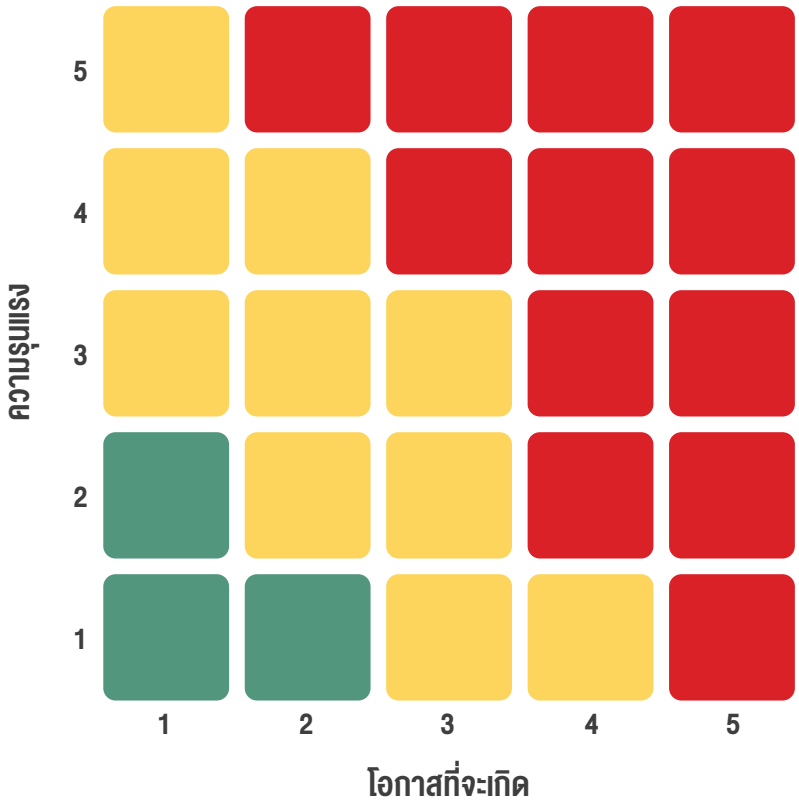
- **ขนาด (Scale)** ระดับความรุนแรงของผลกระทบ เช่น ผลกระทบที่ส่งผลต่อบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง
- **ขอบเขต (Scope)** ความกว้างของผลกระทบ เช่น จำนวนผู้ได้รับผลกระทบหรือพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง
- **การเยียวยาผลกระทบ (Remediability)** การประเมินความสามารถในการแก้ไข ฟื้นฟู หรือเยียวยาผลกระทบเพื่อให้กลับสู่สภาพเดิม

ธนาคารกำหนดคะแนนสำหรับความรุนแรงตั้งแต่ 1 (ผลกระทบน้อยที่สุด) ถึง 5 (ผลกระทบที่รุนแรงมากที่สุด) โดยใช้เกณฑ์ที่ชัดเจน เช่น หากผลกระทบไม่สามารถแก้ไขได้หรือใช้เวลามากกว่า 10 ปี จะได้รับคะแนน 5 ซึ่งสะท้อนถึงระดับความสำคัญสูงสุด เป็นต้น

2) โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)

มิตินี้ประเมินความน่าจะเป็นที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้น โดยกำหนดคะแนนตั้งแต่ 1 (โอกาสเกิดต่ำมาก) ถึง 5 (โอกาสเกิดสูงมาก)

ทั้งนี้คณะทำงานฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลกระทบ โดยนำแนวทางการประเมินความเสี่ยงของธนาคารมาปรับใช้และนำผลการประเมินมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อระบุประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง โดยมีรายละเอียดดังภาพ



ในปี 2567 ธนาคารออมสินได้นำแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศไปปรับใช้ เช่น แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (Good Labour Practice - GLP) ไปใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจและจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนโดยรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) โดยผลการประเมินพบว่า ธนาคารไม่มีความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญในด้านสิทธิแรงงาน โดยไม่พบความเสี่ยงในการเลือกปฏิบัติในการสรรหาบุคลากรและการจ้างงาน [406-1] รวมถึงไม่พบกรณีการจ้างแรงงานเด็กและแรงงานภาคบังคับในการดำเนินกิจการของธนาคาร [408-1] [409-1] และไม่พบความเสี่ยงต่อสิทธิและเสรีภาพในการเจรจาต่อรองร่วมของพนักงานและลูกจ้าง [407-1]

อย่างไรก็ตาม จากผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน พบว่า ธนาคารมี**ประเด็นที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสูง** คงเหลือ 1 ประเด็น โดยสรุปข้อมูลและมาตรการควบคุม/ลดความเสี่ยงของธนาคารได้ดังตาราง

ประเด็น	การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทให้แก่ลูกค้า
Stakeholder ที่เกี่ยวข้อง	ลูกค้ารายย่อย
มาตรการควบคุม/ลดความเสี่ยง	ธนาคารกำหนดนโยบาย แนวทาง และมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการให้บริการลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรม และการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทให้แก่ลูกค้า โดยมีการกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง และมาตรการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ทั้งยังมีการสอบทานการปฏิบัติงาน อาทิ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของนายหน้าประกันภัย การให้บริการธุรกรรมหน่วยลงทุน รวมถึงการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopping) และแบบไม่แจ้งล่วงหน้า นอกจากนี้ธนาคารยังมีการจัดสัมมนาและอบรมให้ความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ให้กับพนักงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง อาทิ • การสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ให้กับผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) ของธนาคาร โดยมีวิทยากรจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ให้ความรู้ • การบรรยายเรื่องการลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ทั้งนี้จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารพบประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริบทการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้

ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสำคัญ	การดำเนินงานของธนาคารออมสิน
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ	-	**นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารออมสิน** ธนาคารดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนบนช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารเป็นประจำ
กลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า	• การเลือกปฏิบัติ • การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย • การใช้แรงงานเด็ก • การจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม • ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน • การละเมิดต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	**ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 628 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง** • เปิดโอกาสให้แข่งขันอย่างเป็นธรรม • ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการทุกรายอย่างเท่าเทียม **ขอบเขตของงานจ้างส่วนที่ 1** • คู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสำคัญ	การดำเนินงานของธนาคารออมสิน
กลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า (ต่อ)	• ส่งเสริมและรักษาคุณภาพและสิ่งแวดล้อม	• คู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ • คู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน • คู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน **นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน** • ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียม และหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน • ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันหรือการติดสินบนทุกรูปแบบ รวมถึงกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เกิดความสุจริตโปร่งใส • สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
กลุ่มสังคมและชุมชนสำคัญ	• การสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม • การสร้างผลกระทบต่อสังคม	**แนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน** • ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน • กำหนดให้มีนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกาศต่อสาธารณะหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สนับสนุนการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต • จัดให้มีช่องทางสื่อสาร การรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแส การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม **นโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี** **นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน** • พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการบริการเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรม • พัฒนาแนวทางการให้สินเชื่อและลงทุนที่มีความรับผิดชอบ
กลุ่มลูกค้า	• การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและดอกเบี้ยที่เป็นธรรม • การเลือกปฏิบัติ • การละเมิดต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	**นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** • บริการอย่างเป็นธรรม จริงใจ ไม่เอาเปรียบทั้งทางด้านเงื่อนไขและราคา • ธนาคารมีส่วนช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสำคัญ	การดำเนินงานของธนาคารออมสิน
กลุ่มลูกค้า (ต่อ)	• ส่งเสริมและรักษาคุณภาพและสิ่งแวดล้อม (ESG Score)	**นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน** • ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียม • จัดให้มีช่องทางสำหรับให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็น
กลุ่มสื่อมวลชน	-	**นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารออมสิน** • ธนาคารให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส และระมัดระวังไม่ให้การสื่อสารของธนาคารละเมิดความเป็นส่วนตัวและศักดิ์ศรีของบุคคล
กลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารออมสิน	• การเลือกปฏิบัติ • ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน • การละเมิดต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	**แผนแม่บททรัพยากรบุคคล ปี 2566 - 2570** • พัฒนาความสามารถของบุคลากร • สร้างความผูกพัน เสริมสร้างคุณภาพชีวิต **นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน** • ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียม • จัดให้มีช่องทางสำหรับให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็น • บริหารจัดการและยกระดับการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการคำนึงถึงเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม
กลุ่มคู่แข่งทางธุรกิจ	• การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม • การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	**แนวปฏิบัติเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม ธนาคารออมสิน** • ปฏิบัติภายใต้กฎหมาย กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี เปิดเผยโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบคู่แข่งด้วยวิธีอันไม่ชอบต่อกฎหมาย • ตระหนักถึงความเป็นเจ้าของและสิทธิอันชอบธรรมในทรัพย์สินทางปัญญา • ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม • ไม่กระทำการใด ๆ ที่ทำให้คู่แข่งขาดความน่าเชื่อถือ เช่น ไม่ทำลายชื่อเสียงคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยปราศจากซึ่งมูลความจริง • ส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

4. การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักด้านสิทธิมนุษยชนและเผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสม

ธนาคารออมสินมีการสร้างความตระหนักด้านสิทธิมนุษยชนและเผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ธนาคาร รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ระบบอินทราเน็ต เป็นต้น

5. การเยียวยา

ธนาคารจัดให้มีมาตรการเยียวยาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม โดยจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน ให้ข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน อาทิ การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่าง ๆ โดยมีช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ดังนี้

ช่องทางร้องเรียนและกลไกร้องทุกข์ของบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	
ช่องทางร้องเรียน	กลไกร้องทุกข์	ช่องทางร้องเรียน	กลไกร้องทุกข์
• ระบบ GSB Connect • สภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ • ระบบอินทราเน็ต (สายตรง HR)	• คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ • คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์	• ช่องทางรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ฝลส.) • GSB Connect Center 1115 • QR Voice • ช่องทางอื่นที่ธนาคารกำหนด	• กระบวนการจัดการเสียงของลูกค้า • คณะกรรมการ VOCC

(1) ช่องทางสำหรับพนักงาน

ระบบอินทราเน็ต GSB Connect

(2) ช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ

- GSB Contact Center 1115
- E-mail address: voice@gsb.or.th
- QR Voice
- จดหมายหรือหนังสือร้องเรียน
- Website: www.gsb.or.th และ Web Chat
- สื่อสังคมออนไลน์ เช่น GSB Society Line GSB Now
- ธนาคารออมสินสาขา สำนักพหลโยธิน สำนักราชดำเนิน หน่วยให้บริการหรือจุดให้บริการ
- หน่วยงานภายนอก อาทิ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC1111 กระทรวงการคลัง ศูนย์ดำรงธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

ธนาคารมีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นธรรมในการพิจารณาข้อร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต โดยธนาคารมีกระบวนการร้องทุกข์ มีแนวทางในการเยียวยาแก่ผู้เสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยผ่านกลไกของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ในการให้ความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมถึงความเสียหายทางร่างกายและจิตใจ และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัด ซึ่งธนาคารออมสินมีระเบียบการธนาคารออมสิน ฉบับที่ 353 ว่าด้วยวินัยของพนักงานธนาคารออมสิน ประกาศ ณ วันที่ 5 มกราคม 2543 มีระเบียบว่าด้วยการร้องทุกข์ ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2544 เพื่อให้การบริหารงานบุคคลปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยมีกลไกร้องทุกข์ผ่านคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นกลางในการพิจารณาโดยรับฟังความสองฝ่าย เพื่อสร้างความเป็นธรรมและมิให้เกิดการกลั่นแกล้งกล่าวหาและแก้ไขปัญหาจากความคับข้องใจที่ไม่เป็นธรรม

มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยประธานคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง พิจารณาระงับเหตุข้อพิพาทกับแรงงานโดยการเจรจาผ่านการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ดังนี้

1. หาทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งในธนาคารออมสิน
2. พิจารณาปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างลูกจ้างและธนาคาร
3. ปรึกษาหารือเพื่อแก้ปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน รวมถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย

6. ผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ

ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
ด้านแรงงาน	
เสาที่ 2 หน้าที่ของรัฐวิสาหกิจ/ธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชน	

1. การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มาตรฐานแรงงาน และหลักการสิทธิมนุษยชน	• ในปี 2567 ธนาคารมีการทบทวนระเบียบ/คำสั่งด้านแรงงาน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์เพื่อให้สิทธิแรงงานของบุคลากรธนาคารได้รับความคุ้มครองทั่วถึงมากขึ้น เช่น
	  • ทบทวนคำสั่งเกี่ยวกับการลาคลอดบุตร จากเดิม 90 วัน เป็น 98 วัน
	  • ปรับอัตราเงินเดือนแรกบรรจุรวมค่าประสบการณ์สำหรับลูกจ้างปฏิบัติการที่ผ่านการสอบคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานระดับ 4 - 5
	  • ปรับเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวฯ พ.ศ. 2567 กำหนดให้พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ต้องใช้วุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างไม่ถึงเดือนละ 14,600 บาท ให้ได้รับเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว เดือนละ 2,000 บาท แต่ต้องไม่เกินเดือนละ 14,600 บาท
	  • ปรับเพิ่มค่ารักษาพยาบาลของเอกชนและคลินิกประกอบโรคศิลป์ทั่วไป ประเภทผู้ป่วยนอก เป็นต้น
	• ธนาคารมีการกำหนดหลักปฏิบัติในคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารออมสิน และคู่มือค่านิยมองค์กรของธนาคาร เพื่อสร้างการรับรู้และส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน
	• ธนาคารมีการจัดส่งพนักงานไปอบรม/สัมมนาในประเด็นธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ในหัวข้อ “สิทธิมนุษยชนกับการปฏิบัติงาน” ให้แก่บุคลากรของธนาคาร เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชน

ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
1. การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มาตรฐานแรงงาน และหลักการสิทธิมนุษยชน (ต่อ)	• ธนาคารมีการสื่อสารให้บุคลากรของธนาคารมีความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชนมากยิ่งขึ้น ผ่านการสื่อสารนโยบายสิทธิมนุษยชนและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบ Infographic ให้บุคลากรของธนาคารรับทราบโดยทั่วถึงกัน
	• ธนาคารดำเนินงานโดยเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบด้านการคุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัด ตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ โดยนำมากำหนดเป็นระเบียบ คำสั่งวิธีปฏิบัติต่าง ๆ เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย และสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้คุณและการสร้างขวัญกำลังใจ การพิจารณาโทษทางวินัย • ธนาคารมีการกำหนดเวลาการทำงานที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมายแรงงาน ไม่บังคับให้พนักงานทำงานล่วงเวลา กำหนดให้มีการแต่งตั้งโยกย้ายที่เป็นธรรม การไม่เลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม และการให้สวัสดิการด้านสุขภาพ • ธนาคารมีการจัดทำมาตรฐานสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับบริษัทในห่วงโซ่อุปทานตามแนวทาง ESG เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปโดยสนับสนุนสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และเท่าเทียมโปร่งใส หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน • ธนาคารไม่มีการจ้างแรงงานข้ามชาติ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518
2. สิทธิและสวัสดิการแรงงาน	• **สวัสดิการและสิทธิประโยชน์** • ธนาคารได้กำหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจกำหนดและตามมติคณะรัฐมนตรี เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด สิทธิการลา เงินชดเชยจากการทำงาน เงินค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี เงินค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังให้สวัสดิการและความช่วยเหลือต่าง ๆ กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินกู้เคหะสงเคราะห์พนักงาน เงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงานในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เงินช่วยเหลือกรณีประสบวินาศภัย การให้ทุนการศึกษา เป็นต้น โดยได้จัดทำระเบียบการธนาคารออมสินในเรื่องดังกล่าวข้างต้น โดยประธานกรรมการธนาคารออมสินเป็นผู้ลงนาม พร้อมทั้งได้เผยแพร่ให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง รับทราบทางระบบอินทราเน็ตของธนาคาร อาทิ • ระเบียบการธนาคารออมสิน ฉบับที่ 178 ว่าด้วยการตรวจสุขภาพพนักงานธนาคารออมสิน • ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 763 ว่าด้วยการช่วยเหลือพนักงานเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และคลอดบุตร (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 5) • ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 762 ว่าด้วยการช่วยเหลือลูกจ้างเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ค่าทำศพ ค่าช่วยเหลือบุตร และค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 6) คำสั่งธนาคารออมสินที่ 98/2564 เรื่อง การเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลโดยธนาคารออมสินเป็นผู้ชำระเงิน เป็นต้น • **สวัสดิการให้กับครอบครัวของพนักงานและลูกจ้าง เช่น** 1. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับคู่สมรส บุตร และบิดามารดาของพนักงาน 2. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับคู่สมรสและบุตรของลูกจ้าง

ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
2. สิทธิและสวัสดิการแรงงาน (ต่อ)	3. ค่าช่วยเหลือบุตรพนักงานและลูกจ้าง 4. ค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตรพนักงานและลูกจ้าง 5. ค่าพวงหรีดหน้าศพของบุคคลในครอบครัวพนักงานและลูกจ้าง และกำลังดำเนินการจัดทำแผนดำเนินการในการจัดตั้ง “ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน” เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานในการช่วยดูแลบุตรในช่วงเวลาเย็นหลังเลิกเรียนระหว่างรอคอยผู้ปกครองเลิกงาน ซึ่งจะมีการจัดกิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมเสริมทักษะการเรียนรู้ รวมทั้งให้เด็ก ๆ ได้พักผ่อนตามอัธยาศัย ระหว่างเวลา 14.00 - 17.30 น. • **ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ธนาคารมีการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตาม ISO 45001:2018 มาตรฐานสากลระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety Management System) ในการยกระดับการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ลูกจ้าง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบและครอบคลุมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้รับมาตรฐาน ISO 45001:2018 เมื่อปี 2567 รวมถึงธนาคารมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน (คปอ.) เพื่อดูแลและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีสภาพที่เหมาะสม ตลอดจนความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน • **เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง** ธนาคารจัดให้มีสหภาพแรงงานพนักงานธนาคารออมสินเพื่อเป็นตัวแทนลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับนายจ้างผ่านกลไกของคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อร่วมเจรจาต่อรองตามข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานธนาคารออมสินและเพื่อปกป้องและให้ความช่วยเหลือกรณีที่ลูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง • **ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน** ธนาคารให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โดยมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
3. การขจัดการเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน	• ธนาคารมีการกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน โดยแสดงเจตจำนงถึงความเสมอภาคเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ดังนี้ **1) การจ้างงานที่เป็นธรรม** 1.1 ธนาคารสนับสนุน ส่งเสริม และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน โดยปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) 1.2 ธนาคารมีสภาพการจ้างงานที่ยุติธรรม มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ 1.3 ธนาคารไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมายและไม่สนับสนุนการใช้แรงงานผิดกฎหมาย อาทิ แรงงานบังคับ แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด การค้ามนุษย์

ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
3. การขจัดการเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน (ต่อ)	**2) ความเสมอภาคทางโอกาส** 2.1 ธนาคารมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบด้วยเหตุแห่งวัฒนธรรม อายุ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความทุพพลภาพ เพศวิถี เพศสภาพ สีผิว หรือเหตุอื่นใดในการรับสมัครงาน การจ้างงาน การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาอบรม การพิจารณาค่าตอบแทน รวมถึงการเลิกจ้าง โดยธนาคารมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจ้างงานประชากรกลุ่มเปราะบาง อาทิ ผู้ทุพพลภาพ เพื่อสร้างโอกาสทางสังคมและยึดถือหลักสิทธิมนุษยชนเป็นสำคัญ 2.2 ธนาคารไม่ยอมรับการคุกคาม ข่มขู่ หรือล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลทุกรูปแบบ 2.3 ธนาคารไม่เลือกปฏิบัติต่อเพศ ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างเพศหญิงร้อยละ 67 และเพศชายร้อยละ 33 (ข้อมูล ณ 28 ก.พ. 68) โดยในการปฏิบัติต่อผู้พิการ ผู้สูงอายุ ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 45001:2018 มาตรฐานสากลระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety Management System) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของธนาคารมีความเหมาสมและสามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทุกคน
	• **การจ้างงานคนพิการ** ธนาคารมีการดำเนินการจ้างคนพิการเข้ามาเป็นลูกจ้างของธนาคารตามมาตรา 33 และดำเนินการช่วยเหลือและสนับสนุนผู้พิการในด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการฝึกทักษะฝีมือเพื่อการประกอบอาชีพ รวมไปถึงการให้บริการทางการเงินที่ผู้พิการสามารถเข้าถึงและได้รับประโยชน์ตามมาตรา 35 ต่อเนื่องเพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 มีพนักงานและลูกจ้างคนพิการ รวมจำนวน 65 คน และให้ความช่วยเหลือในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยการจัดฝึกอบรมอาชีพและการจ้างเหมาบริการคนพิการเข้าทำงานในหน่วยงานรัฐอื่น ๆ รวมจำนวน 100 คน
	• **ธนาคารไม่มีข้อพิพาทแรงงาน โดยธนาคารได้รับรางวัลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ รางวัลสถานประกอบกิจการที่มีระบบบริหารจัดการด้านแรงงานยอดเยี่ยม ประจำปี 2566 : Thailand Labour Management Excellence Award 2023** ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานจัดขึ้น
	• ธนาคารมีมาตรการป้องกันการล่วงละเมิดทางเพศและการใช้ความรุนแรง โดยธนาคารถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการฝ่าฝืนระเบียบของธนาคารตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ซึ่งต้องได้รับการลงโทษทางวินัยหากมีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น โดยในปัจจุบันธนาคารอยู่ระหว่างทบทวนแก้ไขประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยเพิ่มประเด็นเรื่อง “การป้องกันการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศและการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน” ทั้งนี้กำหนดนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณาอนุมัติการทบทวนประมวลจริยธรรมฯ ดังกล่าว ภายในเดือนมิถุนายน 2568

ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
ด้านชุมชน ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
เสาที่ 2 หน้าที่ของรัฐวิสาหกิจ/ธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชน	
1. การปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และหลักการสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวกับชุมชน ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	• ธนาคารกำหนดให้มี “นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน” ที่กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนในบริบทของชุมชน ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม สร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของธนาคาร ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของธนาคารในการสร้างมูลค่าควบคู่กับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) เพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ลดการปล่อยมลพิษ ปรับปรุงกระบวนการที่มีส่วนส่งเสริมต่อระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
	• ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเปิดเผยแนวทางการกำกับดูแล กลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และตัวชี้วัดและเป้าหมายการประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เผยแพร่ไว้ในรายงานการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศบนเว็บไซต์ธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารออมสินไม่มีเหตุข้อพิพาทด้านที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมกับชุมชน
	• ธนาคารประกาศแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หรือ Net Zero Emissions Roadmap ทั้ง 3 Scope ภายในปี 2050 โดยตั้งเป้า Net Zero สำหรับ Scope 1 และ 2 ซึ่งเป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธนาคารจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและไฟฟ้า ขณะที่ Scope 3 ที่เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าและการลงทุน ธนาคารจะดำเนินการคู่ขนานจนสามารถบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกในภาพรวมลงได้มากกว่า 50% ภายในปี 2030 และบรรลุเป้าหมาย Net Zero ในปี 2050
2. การเปิดให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม	• ธนาคารเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ โครงการต่าง ๆ การสร้างผลกระทบเชิงบวกตามแนวทาง ESG ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปีของธนาคาร บนเว็บไซต์ธนาคาร https://www.gsb.or.th/csr/gsbcsr/sustainability-reposts/report/ • ธนาคารได้ดำเนินโครงการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน และชุมชนในทุกภาคของธนาคาร โดยมีโครงการที่สำคัญ ได้แก่ **1) โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น** ธนาคารมีการจัดเวทีการถอดบทเรียนโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้แทนจากสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 67 แห่ง ผู้แทนของหน่วยพัฒนาสังคมและชุมชน ธนาคารออมสินภาค 1 - 18 ซึ่งมีการทำงานกับชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยเข้าไปศึกษาปัญหาความต้องการและรับฟังความเห็นของชุมชนก่อนที่จะเข้าไปพัฒนาผลิตภัณฑ์/สินค้า และมีการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานภาคีพันธมิตรในพื้นที่เพื่อให้คนในชุมชนมีการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน **2) โครงการออมสินสารพัดช่างสารพัดอาชีพ** ในการดำเนินโครงการฯ ได้มีการประชุมหารือร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ และธนาคารออมสินภาค 1 - 18 ในการกำหนดรูปแบบและแผนการดำเนินโครงการร่วมกัน ซึ่งการดำเนินงานของโครงการกำหนดให้มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างธนาคารออมสิน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
2. **การเปิดให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม (ต่อ)**	**3) โครงการออมสินอาชีวะ สร้างอาชีพสู่ชุมชน** ในการดำเนินโครงการฯ ได้มีการประชุมหารือร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ และธนาคารออมสินภาค 1 - 18 ในการกำหนดรูปแบบและแผนการดำเนินโครงการร่วมกัน ซึ่งการดำเนินงานของโครงการกำหนดให้มีขั้นตอนในการจัดทำประชาคมเพื่อสอบถามถึงความต้องการของคนในชุมชน เพื่อคัดเลือกหลักสูตรในการจัดอบรมให้ตรงกับความต้องการของคนในชุมชน
3. **การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม/สุขภาพ (EIA/EHIA)**	• ธนาคารมีการประเมิน EIA/EHIA ด้วยความโปร่งใสในการก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ (อาคาร 32 ชั้น) โดยปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณ และแนวทางการปฏิบัติที่ดีอย่างเคร่งครัด โดยผู้จัดทำรายงานประเมินผลต้องมีความเป็นอิสระ มีความเชี่ยวชาญ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีเวลาเพียงพอในการทำความเข้าใจกับข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการจัดทำการสำรวจการดำเนินงานของธนาคารในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี 2567 เพื่อสำรวจการกำกับดูแลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติของธนาคาร **โดยพบว่า ธนาคารออมสินมีคะแนนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอยู่ในระดับดีมาก โดยที่กลุ่มลูกค้าของธนาคารสามารถเห็นได้ผ่านการปฏิบัติงานและการบริการของพนักงานธนาคารออมสินต่อกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าฐานราก สร้างโอกาสในการเข้าถึงทางการเงินแก่ประชาชนทุกระดับ ทั้งนี้ธนาคารได้รับคะแนนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ที่คะแนน 4.78 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 โดยนอกจากนี้ธนาคารยังมีภาพลักษณ์และการปฏิบัติที่โดดเด่นในการแก้ไขปัญหาของธนาคารในกรณีที่มีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม โดยได้รับคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 4.78 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5** สะท้อนให้เห็นถึงระบบการกำกับดูแลที่ดีและมีประสิทธิภาพในการจัดการและบริหารผลกระทบที่เกิดขึ้น



รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2567















ธนาคารออมสินสร้างประวัติศาสตร์ด้วยการคว้ารางวัลเกียรติยศสูงถึง 37 รางวัล สะท้อนถึงความเป็นเลิศและผลงานที่โดดเด่นของธนาคารในหลากหลายด้าน รางวัลเหล่านี้ยืนยันถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและความสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ยั่งยืน โดยจากรางวัลทั้งหมดที่ได้รับ ธนาคารได้รับรางวัลที่เกี่ยวกับความยั่งยืน ดังนี้









SOE Award 2024

- รัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยม
- คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น
- การบริหารจัดการองค์กรดีเด่น (รางวัลเกียรติยศ)
- พัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล
- พัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจยั่งยืน
- การดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น (จากโครงการ “ออมสินฮ่วมใจ๋ฮักขุนน่าน”)
- ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมดีเด่น (ด้านนวัตกรรม)



รางวัลระดับภูมิภาคเอเชีย Asia Responsible Enterprise Awards (AREA) ประเภท Social Empowerment โดย Enterprise Asia

องค์กรพัฒนาเอกชนชั้นนำที่ส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบในเอเชียจากการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม หรือ Holistic Area Based Development

ธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2567

โดยวารสารการเงินธนาคาร จากการดำเนินงานยุทธศาสตร์ธนาคารเพื่อสังคมที่สร้างสังคมที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมในทุกมิติ









Thailand's Most Admired Company 2023 - 2024

จากการเป็นแบรนด์ที่น่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคมากที่สุดต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ในหมวดธนาคารและบริการทางการเงิน กลุ่มธนาคารรัฐเฉพาะกิจ

Sustainability Disclosure Award

โดยสถาบันไทยพัฒน์ จากการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2567 ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย









องค์กรแห่งความยั่งยืนเพื่อสังคม

โดยบริษัท สยามรัฐ จำกัด จากการดำเนินงานในการสร้างสรรค์และพัฒนาสังคมด้วยมาตรการต่าง ๆ ที่หลากหลาย





The Thailanders Best Bank in Sustainable Finance for Social Impact 2024

โดยหอการค้าไทย จากการยกระดับการขับเคลื่อนการทำธุรกิจให้เติบโตควบคู่ไปกับการสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคม

Fair Finance Score 2024 (สถาบันการเงินเฉพาะกิจ)

จากการกำหนดและเผยแพร่นโยบาย วิธีปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน Fair Finance Guide International บนพื้นที่สาธารณะ









DPO Award of Excellence เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดีเด่น ประจำปี 2567

โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จากการดำเนินงานตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้สามารถดูรายละเอียดรางวัลเกียรติยศของธนาคารออมสินในปี 2567 ได้ที่ช่องทางดังต่อไปนี้

CLICK HERE

บทที่ 2
ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
(Planet)

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นตั้งใจในการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมบนความรับผิดชอบต่อสังคมเสมอมา ด้วยการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืนในทุกภาคส่วนเพื่อให้ทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจนในการส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินกิจกรรมอย่างสร้างสรรค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เน้นลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (ECO - Efficiency) ทั้งยังสนับสนุนการลงทุนและการให้สินเชื่อที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม สร้างความตระหนักรู้ให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของการใช้สินค้าและบริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐแห่งแรกของไทยที่ลงนามสนับสนุนหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) เพื่อยกระดับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารตามมาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน



Key Performance Indicators ด้านสิ่งแวดล้อม ปี 2567

ปัจจัยความยั่งยืน	นิยาม
ด้านสิ่งแวดล้อม	
การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งเงินทุนของกิจการต่าง ๆ สามารถกระตุ้น และ/หรือสนับสนุนให้กิจการมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมภาคธุรกิจให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างยั่งยืน
การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน	การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงนำแนวทาง 3Rs (Reduce, Reuse and Recycle) มาประยุกต์ใช้ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของธนาคาร ผ่านการใช้ทรัพยากรที่น้อยลง แต่สามารถสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้นได้



มุ่งสู่เป้าหมาย
NET ZERO Roadmap

ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ :
- การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

BCG/Green Products

ครอบคลุมทุก Segments

- BCG Economy
- Green Home Loan
- Green Biz
- Go Green
- EV Supply Chain

ตั้งแต่ 2565 - 2567 อนุมัติสินเชื่อรวม

31,652 ล้านบาท



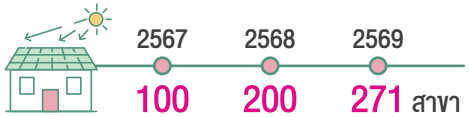
การดำเนินงานเพื่อสิ่งแวดล้อม

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

▶ ใช้พลังงานสะอาด/ประหยัดพลังงาน

1. Solar Rooftop

- สายงานกิจการสาขา **ติดตั้งแล้ว 100 แห่ง**
  (อยู่ระหว่างติดตั้งเพิ่ม 200 แห่ง)
- สำนักงานใหญ่ **ติดตั้งแล้ว 6 อาคาร**



รถยนต์ EV
นำร่อง 38 คัน

จุดชาร์จรถยนต์ EV
Wall Box
5 จุด

2. ออมสิน ปลูกป่องโลก

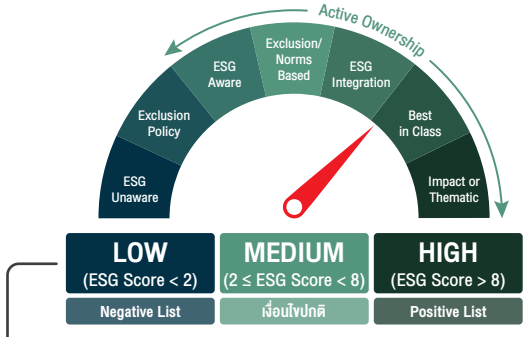
อนุรักษ์ป่า
มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง **10,000 ไร่**
(ปี 66 - 68)

ปลูกป่าชายเลน	ปลูกป่าบก
จังหวัดตรัง	จังหวัดเลย
29 ไร่	**1,600 ไร่**

ปี 68
3,000 ไร่

ESG Score

สำหรับพิจารณาให้สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
(วงเงิน > 500 ล้านบาท)



Positive Engagement
ผลักดัน การดำเนินงานด้าน Climate/ความยั่งยืน

ESG Score

✓ สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (วงเงิน > 500 ล้านบาท)

ใช้ประเมินลูกค้าแล้ว **74 ราย**
อนุมัติ/ทบทวนวงเงินสินเชื่อกว่า **198,008.34 ล้านบาท**

✓ Positive Engagement

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

- 48.92% ของลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มโรงไฟฟ้า
  (เป้าหมาย 100% ภายในปี 68)
- 16% ของลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์
  (เป้าหมาย 20% ภายในปี 68)

กลุ่มลูกค้า SMEs

- กิจกรรม SME Gear Up ติดปีกธุรกิจด้วย ESG สนับสนุนภารกิจ SME ด้วย ESG สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

Lending & Investment Policy

สนับสนุน
การให้สินเชื่อ/ลงทุน
ให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม

ESG SCORE

หลีกเลี่ยง
การให้สินเชื่อ/ลงทุน

Positive List (ธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุน)	**Exclusion List** (ธุรกิจที่ธนาคารไม่สนับสนุน)
Negative List (ธุรกิจที่ธนาคารพิจารณาเป็นพิเศษ)	**Positive Engagement** (ธุรกิจที่ธนาคารเข้าไปให้ความช่วยเหลือ)

ออมสิน

ไม่ ให้สินเชื่อลงทุนเพิ่ม
ธุรกิจถ่านหิน + ที่เกี่ยวข้องฯ

ผลักดัน
การดำเนินงานด้าน Climate/ความยั่งยืน

NEXT
ESG Score for INVESTMENT
พิจารณาด้านการลงทุนของธนาคาร

มาตรการด้านการช่วยเหลือ
ผู้ประสบภัยพิบัติ 411,324 ราย

บรรเทาความเดือดร้อน
ให้กับผู้ประสบภัย 53,510 ราย

▶ การมีแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประสบภัยธรรมชาติ เพื่อให้ธุรกิจและประชาชนสามารถฟื้นตัวกลับมาดำเนินธุรกิจและดำรงชีวิตได้อย่างรวดเร็ว

มาตรการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ



สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย



- สินเชื่อฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

อนุมัติ 10,177 ราย 102 ล้านบาท



- สินเชื่อ GSB Boost Up Plus สำหรับ SMEs/ลูกค้ารายย่อย

อนุมัติ 810 ราย 1,185 ล้านบาท



- มาตรการฟื้นฟูบ้านแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ สำหรับลูกค้าเดิม/ใหม่

NEW

เปิดให้บริการ 1 พ.ย. 67 - 30 ธ.ค. 68

มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้

- มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ผู้ถือบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรกดเงินสด

ผู้ได้รับความช่วยเหลือ 219,596 ราย 1,902 ล้านบาท



- มาตรการพักหนี้อัตโนมัติ 6 เดือน (พักเงินต้นและไม่คิดดอกเบี้ย)

ผู้ได้รับความช่วยเหลือ 180,741 ราย 80,969 ล้านบาท

บรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประสบภัย

- สนับสนุนถุงยังชีพ/ชุดที่นอน/อุปกรณ์ทำความสะอาด
- คลินิกสารพัดซ่อม ออมสิน สารพัดซ่อม ธนาคารออมสิน x กระทรวงศึกษาธิการ

ซ่อมแซมเครื่องมือ อุปกรณ์ประกอบอาชีพ เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ และอื่น ๆ ให้กลับไปใช้งานได้ตามปกติ โดยนักเรียน นักศึกษา และผู้มีจิตอาสา



บรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประสบภัย ทั่วประเทศ

อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว อัคคีภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว

ปี 67 : ให้ความช่วยเหลือ 53,510 ราย





พัฒนาเครื่องมือ/กระบวนการตาม NET ZERO Roadmap

แผนงาน Green IT (แบบ End to End)



IT สนับสนุนและผลักดันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานแบบ Digital Workplace

โดยมีอาคาร 18 เป็นต้นแบบ **Mobility** ที่เชื่อมโยงโลกดิจิทัลแบบไร้สายด้วยแนวคิด **"Digital Workplace"**

ส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

GSB Business Case Challenge	60 คน	GSB IDEA Challenge	3,349 คน	GSB Innovation Portfolio

ต่อยอด นวัตกรรมจากความคิดสร้างสรรค์ **4 ผลงาน**



1. พัฒนา App. Get Insight

Phase 1

- เก็บข้อมูล/ติดตามสถานะลูกค้า
- คำนวณความสามารถชำระหนี้
- แสดงรายงานผลการดำเนินงาน

Phase 2

กำหนดสิทธิการเข้าใช้งาน

2. GSB Change Maker 2024

- **Customer Data System แบบ Real-time**
  พัฒนาระบบติดตามข้อมูลลูกหนี้ผ่าน MS365
- **GSB Village Venture**
  พัฒนาแพลตฟอร์มช่วยวิสาหกิจชุมชน ซึ่งจะเชื่อมโยงกับนักลงทุนและพันธมิตรทางธุรกิจ
- **Eco Paper**
  ลดการใช้กระดาษโดยใช้ MS Platform และ MS365

เข้าร่วม SharePoint
สื่อสารการทำงานแบบ Digital Workplace
เพื่อหาความรู้และการใช้ Tool **เพิ่มขึ้น 85%**

ปริมาณการใช้งาน **Storage** หลังการสื่อสาร
เฉลี่ย**เพิ่มขึ้น 4.57 TB**

ลดปริมาณการใช้กระดาษ **9.83%**

Green IT 4 องค์ประกอบ

1. วัฏจักรของอุปกรณ์
2. การใช้ IT ของผู้ใช้งาน
3. ระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ในองค์กร
4. การนำ ICT มาใช้ในการลดการปล่อยคาร์บอน

- **จัดซื้อ**สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทุกประเภท **ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70**
- ความสำเร็จในการดำเนินการ**ตั้งค่าการใช้งาน**เครื่องคอมพิวเตอร์ **ร้อยละ 100**
  ปัจจุบัน **25,568 เครื่อง** โน้ตบุ๊ก 9,665 เครื่อง/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ 15,903 เครื่อง
  ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ **1.7 ล้านบาท**
- ความสำเร็จในการกำหนด/ทบทวนหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากร การใช้ Cloud **ร้อยละ 100**
- **ประหยัด**ค่าไฟฟ้า (ปี 66 - 67) รวม **5.8 ล้านบาท**
- **PowerApps/Power Automate** ช่วยในการตอบกลับ E-mail จากการแจ้งเหตุ Phishing E-mail **ลด**เวลา 1 - 2 วัน **เป็น ทันที**

ข้อมูล ณ 20 ธ.ค. 67



บริการ E-Statement

- **ลด**ค่าใช้จ่าย **2.7 ล้านบาท**
- **ลด**กระดาษ **576,040 แผ่น**
- **ลด**การตัดต้นไม้ **96 ต้น** (ต้นไม้ 1 ต้น ผลิตกระดาษ A4 ประมาณ 12 รีม (6,000 แผ่น))

การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ที่มา

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ด้วยการประกาศเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) ตามกรอบ Science Based Targets initiative (SBTi) ครอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานโดยตรงและการใช้พลังงานของธนาคาร และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 (Scope 3) ครอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากห่วงโซ่อุปทานและการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยมีการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ พร้อมจำลองฉากทัศน์ต่าง ๆ (Scenario Analysis) เพื่อพัฒนามาตรการลดความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ



ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อธนาคาร ทั้งในแง่บวก (หรือโอกาส) และลบ (หรือความเสี่ยง) ที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ในการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ



- **โอกาส :** ธนาคารสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ เช่น สินเชื่อสำหรับโครงการพลังงานสะอาด ซึ่งสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและสามารถเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรได้อีกด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีศักยภาพในการส่งเสริมความยั่งยืนผ่านการสนับสนุน Financing the Transition หรือ Transition Finance ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) ที่มุ่งช่วยประเทศบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและยังเข้ากับแนวทาง Creating Shared Value (CSV) ของธนาคารออมสินในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- **ความเสี่ยง :** การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอาจทำให้ธนาคารต้องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ธนาคารต้องมีการปรับตัวและเพิ่มต้นทุนในการลงทุนเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

สิ่งแวดล้อม



- **โอกาส :** การใช้พลังงานหมุนเวียน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์จากแผงโซลาร์เซลล์ ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแต่ยังลดค่าใช้จ่ายในการซื้อพลังงานไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การนำรถยนต์ไฟฟ้า (EV) มาใช้งาน ยังเป็นอีกหนึ่งวิธีที่สำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสู่พลังงานสะอาด เนื่องจากรถยนต์ไฟฟ้ามีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดน้อยกว่ารถยนต์สันดาป
- **ความเสี่ยง :** การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสุดขั้วอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงทางกายภาพ เช่น เหตุการณ์น้ำท่วมอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงักและนำไปสู่การสูญเสียรายได้ นอกจากนี้การสนับสนุนทางการเงินให้กับธุรกิจสีน้ำตาล (Brown Business) หรือธุรกิจที่มีศักยภาพในการพลิกโฉมการบริหารจัดการทรัพยากรแต่อาจมีความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ที่อาจเกิดขึ้น

สังคม



- **โอกาส :** การแสดงเจตจำนงในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มความเชื่อมั่นในองค์กร โดยแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืน
- **ความเสี่ยง :** การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและชุมชนรอบข้าง

สิทธิมนุษยชน



- **โอกาส :** การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการร่วมมือกับพันธมิตร เช่น การฟื้นฟูพื้นที่ป่าให้มีความอุดมสมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพ แต่ยังทำให้ชุมชนท้องถิ่นได้รับประโยชน์จากธรรมชาติที่มีความหลากหลายและช่วยรักษาสมดุลของระบบนิเวศของชุมชนอย่างยั่งยืน
- **ความเสี่ยง :** การดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอาจส่งผลกระทบออกเป็นวงกว้าง เช่น การทำลายแหล่งทำมาหากินของประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิในการประกอบอาชีพและการมีรายได้ของประชาชน

เป้าหมาย

ธนาคารได้วางแผนปฏิบัติการโดยมีจุดมุ่งเน้นใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ “การประเมินความเสี่ยงและโอกาส” และ “การดำเนินการปรับตัวและการบรรเทาผลกระทบ” เพื่อรองรับโอกาสทางธุรกิจที่เกิดจากการเปลี่ยนผ่านด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ในการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายสากลตามความตกลงปารีส (Paris Agreement) ที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้ร่วมลงนามในการจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกให้อยู่ต่ำกว่า 2°C **และพยายามไม่ให้เกิน 1.5°C** เมื่อเทียบกับระดับก่อนยุคอุตสาหกรรม ธนาคารแสดงเจตจำนงในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า ภายในปี พ.ศ. 2593 หรือ ปี ค.ศ. 2050

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า ภายในปี ค.ศ. 2050	ในปี 2567 ธนาคารมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดเท่ากับ 2,698,560.78 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
การผลักดันเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	**Positive Engagement** **กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ :** 48.92% ของลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มโรงไฟฟ้า (เทียบเท่าเป้าหมาย 30% ภายในปี พ.ศ. 2567) และ 16% ของลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ (เทียบเป้าหมาย 20%) ภายในปี พ.ศ. 2568 **กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME :** กิจกรรม “SME Gear Up ติดปีกธุรกิจด้วย ESG” สนับสนุนธุรกิจ SME ด้วย ESG สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน
การใช้พลังงานสะอาดและการประหยัดพลังงาน	✓ **Solar Rooftop** **สำนักงานใหญ่ :** ดำเนินการติดตั้ง 6 อาคารแล้วเสร็จ (อาคาร 4, 9, 10, 13, 14 และ 16) **สาขา* :** - **ปี 66 (100 แห่ง) :** ติดตั้งแล้วเสร็จ 100 แห่ง - **ปี 67 (200 แห่ง) :** สำรวจพื้นที่เรียบร้อยแล้วและอยู่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างผู้ติดตั้งระบบฯ ตามแผนงาน ✓ **เปลี่ยนรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ EV** • จัดเช่ารถยนต์ไฟฟ้า **38 คัน** ✓ **ติดตั้งจุดชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า** (ในสำนักงานใหญ่) • ติดตั้งแล้วเสร็จ **5 จุด** **รถยนต์ EV นำร่อง 38 คัน** **จุดชาร์จรถยนต์ EV Wall Box 5 จุด**
ปลูกป่า/อนุรักษ์ป่าเพื่อดูดซับคาร์บอน	**ออมสิน ปลูกป่องโลก** **อนุรักษ์ป่า** มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง **10,000 ไร่** (ปี 66 - 68) **ปลูกป่าชายเลน** จังหวัดตรัง **29 ไร่** **ปลูกป่าบก** จังหวัดเลย **1,600 ไร่** **ปี 68 3,000 ไร่**

การกำกับดูแล

ธนาคารมีโครงสร้างการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ชัดเจน โดยกำหนดบทบาทและหน้าที่ให้แก่คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบแก่หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการสอดคล้องกับความเสี่ยงและโอกาสที่ระบุไว้ตลอดห่วงโซ่คุณค่าอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

คณะกรรมการธนาคารออมสิน

พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบาย การกำกับดูแล แผนการดำเนินงาน และสนับสนุนงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน

รับผิดชอบในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แนวปฏิบัติ และแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน รวมถึงการกำกับดูแลกลยุทธ์ นโยบาย เป้าหมาย โครงการ และติดตามความคืบหน้าด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคารออมสิน

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม การระบุ การประเมิน การติดตาม การควบคุมความเสี่ยง และการรายงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารดำเนินการอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

คณะกรรมการบริหาร

พิจารณาเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงการกำกับการดูแล แผนยุทธศาสตร์ งบประมาณ และการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของธนาคารก่อนนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณา

คณะจัดการ

พิจารณากลั่นกรอง ควบคุมงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานที่คณะกรรมการธนาคารออมสินได้ให้ความเห็นชอบแล้ว รวมถึงเรื่องงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสินที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

รับผิดชอบในการตัดสินใจและเสนอข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสินและที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

คณะทำงานวัดและประเมินผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ

กำหนดนโยบายและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 ดำเนินการและติดตามแนวทางปฏิบัติด้านประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสต่อคณะกรรมการบริหาร

หน่วยงาน

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ส่งเสริมให้หน่วยงานอื่น ๆ บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร รวมถึงการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศ

หน่วยงานอื่น ๆ

กำหนดแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ บูรณาการกลยุทธ์การพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงแผนงานเพื่อบรรลุการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ธนาคารออมสินกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในการบูรณาการกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการทุกไตรมาส คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงสู่ธุรกิจที่มีความยืดหยุ่นต่อสภาพภูมิอากาศ และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั่วทั้งองค์กรและห่วงโซ่คุณค่าอย่างมีประสิทธิภาพ

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่
รายงานการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

CLICK HERE

กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

กลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

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

- กำหนดธุรกิจต้องห้าม (Exclusion List) ไม่ลงทุนและไม่ให้สินเชื่อในธุรกิจถ่านหินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับถ่านหินเพิ่มหรือแห่งใหม่ (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

ตั้งเป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจก
- ตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและท้าทาย

สนับสนุน Sustainable Finance
- Green Loan
- สนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ปรับพอร์ตธนาคาร
- ยุติการสนับสนุนเงินทุนให้กับธุรกิจที่ปล่อยคาร์บอนสูง
- เพิ่มการลงทุนในกลุ่ม Green & Sustainability

Engagement กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สื่อสารเป้าหมาย Net Zero
- สนับสนุนการลดผลกระทบจาก Climate Change

ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มาตรการประหยัดพลังงาน
- ใช้พลังงานสะอาด

Partnership
- ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้าน Climate Change

การมีส่วนร่วมของพนักงาน
- ให้ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วม
- สนับสนุน Sustainable Practice ในการทำงาน

สแกน QR Code ไปยัง
นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

CLICK HERE

นอกจากนี้ธนาคารดำเนินการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ (Physical Risk) และการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) ผ่านการจำลองฉากทัศน์ต่าง ๆ (Scenario Analysis) ตามข้อเสนอแนะในการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ หรือ Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

การบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารมีความตระหนักถึงความสำคัญในการระบุและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้ดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาวิธีการบริหารความเสี่ยง โดยนำกรอบการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมการระบุ ประเมิน ติดตาม ควบคุม และรายงานความเสี่ยง รวมถึงการบูรณาการปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้ากับกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร และจัดให้มีการทบทวนกระบวนการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี



การจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก [305-1][305-2][305-3]

ธนาคารได้ดำเนินการจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงมาตรฐาน ISO 14064-1:2018 และข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพรินต์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน), (พิมพ์ครั้งที่ 8 ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 6, กรกฎาคม 2565) และรายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach) โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกแปลงให้อยู่ในรูปแบบของปริมาณก๊าซเรือนกระจกดังสมการ

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

เมื่อ GHG_i = ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสาร i

$Activity\ Data_i$ = ข้อมูลกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจก i

$Emission\ Factor_i$ = ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสาร i



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

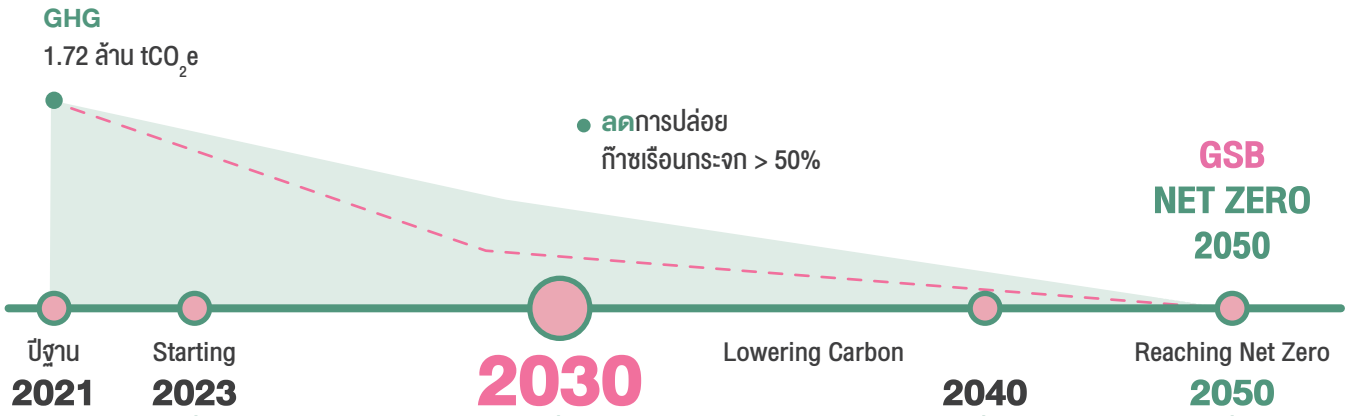
ในปี 2567 ธนาคารมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดเท่ากับ 2,698,560.78 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งแบ่งออกเป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตต่าง ๆ ได้แก่ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) เท่ากับ 16,257.66 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 2) เท่ากับ 33,939.80 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 3) เท่ากับ 2,648,363.32 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

แผนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารจัดทำกลยุทธ์สู่ Net Zero โดยมุ่งเน้นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากทุกกระบวนการและส่งเสริมการลงทุนในพลังงานสะอาดและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืนและพร้อมรับใช้ประชาชน

การดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก [305-5]

Net Zero Target และ Roadmap



ประกาศนโยบาย และการดำเนินการต่าง 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 [305-1]

BCG/Green Products

ครอบคลุมทุก Segments

- BCG Economy
- Green Home Loan
- Green Biz
- Go Green
- EV Supply Chain

ตั้งแต่ 2565 - 2567

อนุมัติสินเชื่อรวม

31,652 ล้านบาท

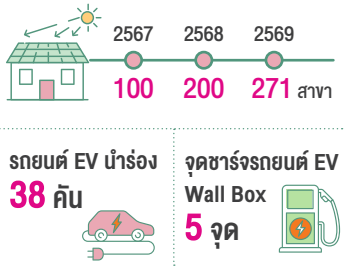


การดำเนินงานเพื่อสิ่งแวดล้อม

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

▶ ใช้พลังงานสะอาด/ประหยัดพลังงาน

1. Solar Rooftop
   - สายงานกิจการสาขา **ติดตั้งแล้ว 100 แห่ง** (อยู่ระหว่างติดตั้งเพิ่ม 200 แห่ง)
   - สำนักงานใหญ่ **ติดตั้งแล้ว 6 อาคาร**



รถยนต์ EV นำร่อง 38 คัน

จุดชาร์จรถยนต์ EV Wall Box 5 จุด

2. ออมสิน ปลูก ป่องโลก

อนุรักษ์ป่า มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง **10,000 ไร่** (ปี 66 - 68)

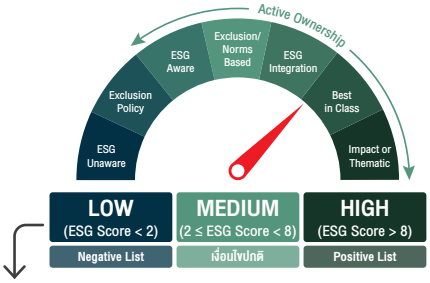
ปลูกป่าชายเลน จังหวัดตรัง **29 ไร่**

ปลูกป่าบก จังหวัดเลย **1,600 ไร่**

ปี 68 3,000 ไร่

ESG Score

สำหรับพิจารณาให้สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (วงเงิน > 50 ล้านบาท)



Positive Engagement

ผลักดัน การดำเนินงานด้าน Climate/ความยั่งยืน

ESG Score

✓ สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (วงเงิน > 500 ล้านบาท)

ใช้ประเมินลูกค้าแล้ว **74 ราย** อนุมัติ/ทบทวนวงเงินสินเชื่อกว่า **198,008.34 ล้านบาท**

✓ Positive Engagement

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

- 48.92% ของลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มโรงไฟฟ้า (เป้าหมาย 100% ภายในปี 68)
- 16% ของลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ (เป้าหมาย 20% ภายในปี 68)

กลุ่มลูกค้า SMEs

- กิจกรรม SME Gear Up ติดปีกธุรกิจด้วย ESG สนับสนุนภารกิจ SME ด้วย ESG สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

Lending & Investment Policy



NEXT ▶▶

ESG Score for INVESTMENT

พิจารณาด้านการลงทุนของธนาคาร

มาตรการด้านการช่วยเหลือ

ผู้ประสบภัยพิบัติ 411,324 ราย

บรรเทาความเดือดร้อน ให้กับผู้ประสบภัย 53,510 ราย

โครงการที่เกี่ยวข้อง

1. โครงการ Positive Engagement

ภายหลังจากที่ธนาคารประกาศเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ภายในปี ค.ศ. 2050 และจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) ขึ้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2566 ซึ่งจากการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก ธนาคารมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 จากการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร (Financed Emissions) ในสัดส่วนถึง 97.42% จึงกำหนดนโยบายไม่ให้สินเชื่อและไม่ลงทุนเพิ่มในธุรกิจถ่านหินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน เนื่องจากสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสูง นอกจากนี้ธนาคารตระหนักดีว่าลูกค้ามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธนาคารและประเทศไทย ธนาคารจึงดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่สำคัญของธนาคาร (Positive Engagement) 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ SME เพื่อสร้างความตระหนักและร่วมกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 - 3 และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ของธนาคาร และร่วมขับเคลื่อนให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี ค.ศ. 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี ค.ศ. 2065

1.1 โครงการ Positive Engagement สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

เป็นโครงการที่ธนาคารดำเนินการร่วมกับที่ปรึกษาเพื่อเข้าพบลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสัดส่วนสูง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจในความสำคัญของการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและร่วมกันหาวิธีการเพื่อลดการปล่อยก๊าซดังกล่าว โดยธนาคารรับฟังข้อจำกัด ความต้องการของลูกค้า และสนับสนุนข้อมูลทางเทคนิค การวิเคราะห์บัญชีก๊าซเรือนกระจกเพื่อหาจุดที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงสุดของลูกค้า สนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ลูกค้าสามารถพิจารณานำไปปรับใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยธนาคารพร้อมให้การสนับสนุนทางการเงินผ่านการให้สินเชื่อและไม่ใช่การเงินผ่านการจัดกิจกรรมให้ความรู้ เป็นต้น

ผลลัพธ์ของโครงการต้องใช้ระยะในการติดตามและประเมินผลที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งเงินทุนให้กับภาคธุรกิจสามารถช่วยผลักดันให้ภาคธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพราะหากไม่ปรับตัวอาจไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ในอนาคต ซึ่งการเข้าพบลูกค้าของธนาคารจะเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์และสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดการปรับตัว โดยได้ให้ข้อมูลเชิงเทคนิคในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ลูกค้าพิจารณา และพร้อมสนับสนุนลูกค้าทั้งในด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินโครงการนี้มีส่วนสำคัญในการสร้าง Ecosystem ด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้กับประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน



48.92%
ของลูกค้าสินเชื่อ
ในกลุ่มโรงไฟฟ้า



16.00%
ของลูกค้าสินเชื่อ
ในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์

1.2 โครงการ Positive Engagement สำหรับ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ SME

SME Gear Up ติดปีกธุรกิจด้วย ESG จัดขึ้นภายใต้แนวคิด “SME จะนำเอาแนวคิดด้าน ESG มาใช้ปรับตัวและพัฒนาธุรกิจของตนเองได้อย่างไร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะช่วยให้ SME มองเห็นวิธีการและความสำคัญของการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและขยายโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการใช้หลักเกณฑ์ด้านความยั่งยืนในการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยในการดำเนินโครงการนี้ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้ด้าน ESG กับ SME รับฟังประสบการณ์จากธุรกิจที่นำแนวคิด ESG ไปใช้จนประสบความสำเร็จ พร้อมจัด Workshop การบูรณาการ ESG ในแผนธุรกิจ โดยผู้เข้าร่วมโครงการสามารถขอรับคำปรึกษาจากที่ปรึกษาที่ธนาคารจัดให้ นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมโครงการมีโอกาสนำเสนอแผนธุรกิจจากการทำ Workshop ต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจของตนได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ ทำให้ธุรกิจ SME ที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจ ESG มากขึ้น และรับรู้ว่าการบูรณาการ ESG สามารถสนับสนุนธุรกิจได้อย่างไร โดยเฉพาะในด้านสิ่งแวดล้อมที่กฎเกณฑ์ทั้งภายในและต่างประเทศทวีความเข้มข้นขึ้น ซึ่งนอกจากการสร้างความตระหนักรู้แล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ประกอบการ SME สามารถนำความรู้ด้าน ESG ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม นำมาเขียนแผนการพัฒนาธุรกิจของตนเอง จนกลายเป็นแผนธุรกิจตัวอย่างที่สามารถนำไปเผยแพร่เป็นแผนธุรกิจต้นแบบในการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ประกอบการที่สนใจได้ โดยกิจกรรมหลักประกอบด้วย

- **SME Onboarding** การอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในประเด็น ESG ผ่านมุมมองของธุรกิจ การศึกษา ESG Standard ตลอดจนการรับฟังกรณีศึกษาจากผู้ประกอบการ SME ต้นแบบ (Learn from the Lead) ที่มีการดำเนินงานด้าน ESG อย่างเป็นรูปธรรมจนประสบความสำเร็จ พร้อมรับสิทธิพิเศษในการทำธุรกรรม/ยื่นสินเชื่อกับธนาคาร ประกาศนียบัตร ตรารับรองคุณวุฒิ และสิทธิพิเศษอื่น ๆ อีกมากมาย
- **การนำเสนอแผนธุรกิจ** เพื่อเฟ้นหาสุดยอดไอเดียธุรกิจ SME ต้นแบบ ลุ้นรับเงินรางวัลรวมมูลค่า 660,000 บาท

กิจกรรม SME Gear Up ติดปีกธุรกิจด้วย ESG เปิดให้ผู้ประกอบการ SME ที่ดำเนินงานสอดคล้องหรือมีศักยภาพในการพัฒนาธุรกิจโดยใช้แนวคิด ESG สมัครเข้าร่วมโครงการฯ สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ SME ของธนาคารออมสิน มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 50 - 250 ล้านบาท สำหรับผู้ประกอบการ SME ทั่วไป มีรายได้รวม 100 - 500 ล้านบาทต่อปี โดยมีผู้ประกอบการ SME เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนกว่า 30 บริษัท

2. การบูรณาการ ESG ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (ESG Score)

ธนาคารได้นำหลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) มาใช้ประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยพัฒนาหลักเกณฑ์ที่อ้างอิงตามมาตรฐานการประเมินที่เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับสากลและระดับประเทศ ได้แก่ MSCI, S&P Global และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธนาคารนำหลักเกณฑ์การประเมิน ESG Score ที่กำหนดไปใช้ประเมินลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีวงเงินสินเชื่อธุรกิจ 500 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน ลูกค้าที่มีผลประเมิน ESG Score ดีจะได้รับการพิจารณาลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาด้านความยั่งยืนใน Supply Chain ของธนาคาร ในขณะเดียวกันธนาคารจะหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อกับลูกค้าที่มีผลการประเมินต่ำกว่า 2 คะแนน และจะทำ Positive Engagement เพื่อให้ลูกค้าปรับปรุงการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

แนวทางข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ยั่งยืน และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านกระบวนการหลักของธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม โดยธนาคารมีแผนการที่จะขยายการใช้งาน ESG Score ในกระบวนการลงทุนของธนาคารเพิ่มเติม

3. พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ส่งเสริมความยั่งยืน

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการพิจารณาสินเชื่อแก่ธุรกิจและบุคคลที่ดำเนินกิจกรรมที่เอื้อต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ธนาคารได้ดำเนินการในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเฉพาะทาง ได้แก่

 **สินเชื่อ BCG Economy**	สำหรับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจตามแนวทางเศรษฐกิจชีวภาพ - หมุนเวียน - สีเขียว (Bio - Circular - Green Economy)
 **GSB Green Biz**	สำหรับธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
 **GSB Green Home Loan**	เป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ส่งเสริมการติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) ภายในที่อยู่อาศัย
 **GSB Go Green**	เป็นสินเชื่อสำหรับรถยนต์พลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์ไฟฟ้า (EV)

4. โครงการฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

โครงการปลูกป่องโลก [413-1]

ตามที่ธนาคารประกาศแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หรือ Net Zero Emissions Roadmap ภายในปี ค.ศ. 2050 เพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาวิกฤตการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยตั้งเป้า Net Zero ทั้ง 3 Scope รวมถึงกำหนดมาตรการสนับสนุนเพื่อชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอื่น ๆ เช่น การปลูกป่าทดแทนพื้นที่ป่าเสื่อมโทรมและการอนุรักษ์ป่า รวม 50,000 ไร่ ภายใน 10 ปี เพื่อเพิ่มอาณาเขตป่าให้เป็นแหล่งดูดซับคาร์บอน ภายใต้ชื่อโครงการ “ปลูกป่องโลก”

4.1 Kicked Off การปลูกป่าออมสิน แปลงที่ 1 ขนาด 1,600 ไร่ ในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าภูเปือย ป่าภูขี้เถ้า และป่าภูเรือ จังหวัดเลย ตลอดจนสร้างงานสร้างรายได้ให้กับประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ รวมไปถึงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดเป็นเครือข่ายอนุรักษ์และรักษาป่าอย่างยั่งยืน

4.2 ปลูกป่าชายเลนเพื่อประโยชน์จากคาร์บอนเครดิต โดยได้รับการสนับสนุนจากกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ในการจัดสรรพื้นที่ปลูกป่าทดแทน ประกอบด้วย พันธุ์ไม้ป่าชายเลนรวม 3 ชนิด ได้แก่ ต้นตีนเป็ด หยีทะเล และโปรงแดง รวมกว่า 20,000 ต้น ที่บริเวณแปลงปลูกป่าคลองกะลาเสและป่าคลองไม้ตาย ตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง

“โครงการปลูกป้องโลก” เป็นมาตรการสนับสนุนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผน Net Zero 2050 ตามมติคณะกรรมการธนาคารออมสิน ตั้งเป้าปลูกป่าทดแทนป่าเสื่อมโทรมขนาดพื้นที่ 30,000 ไร่ และการอนุรักษ์ป่าขนาดพื้นที่ 20,000 ไร่ รวมจำนวนพื้นที่ที่ปลูกโดยธนาคารออมสินตลอดระยะเวลา 10 ปี (ปี 2567 - 2576) รวม 50,000 ไร่ คิดเป็นปริมาณคาร์บอนที่ดูดซับสะสมกว่า 35,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ (tCO_2) โดยโครงการดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากกรมป่าไม้ในการจัดสรรพื้นที่ปลูกป่าทดแทนให้ได้ตามเป้าหมาย (ไม่รวมพื้นที่ป่าอนุรักษ์) นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายได้จากการดำเนินการปลูกและบำรุงรักษาป่าให้กับชาวบ้านของชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ และเป็นการปลูกฝังสร้างจิตสำนึกสิ่งแวดล้อม และกระตุ้นการใส่ใจปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่ชุมชนต้นน้ำอีกด้วย

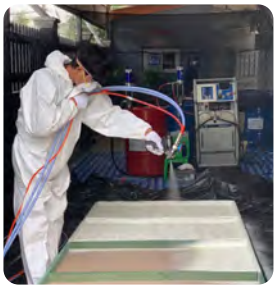





5. โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

ธนาคารออมสินเป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือ (Financial Agent) ให้กับโครงการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนของประเทศไทย ตามพันธกรณีภายใต้พิธีสารมอนทรีออล ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยและธนาคารโลก ตั้งแต่ปี 2546 โดยธนาคารทำหน้าที่บริหารเงินสนับสนุนให้ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตไปใช้สารทดแทนที่ไม่ทำลายชั้นโอโซนและมีศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (GWP) ต่ำ



ธนาคารดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 (2556 - 2561) สนับสนุนการปรับเปลี่ยนในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและโฟม วงเงินบริหาร 16.85 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามกำหนด

ระยะที่ 2 (2562 - 2568) สนับสนุนอุตสาหกรรมสเปรย์โฟมและตู้เย็นเชิงพาณิชย์ วงเงินบริหาร 5.08 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ครอบคลุมผู้ประกอบการ 46 ราย ผลการดำเนินงานจนถึงปัจจุบันสามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้รวม 127,094.58 tCO_2eq และลดศักยภาพในการทำลายชั้นโอโซนได้กว่า 18.02 ODP ตัน

ระยะที่ 3 (2567 - 2568) อยู่ระหว่างเตรียมแผนการดำเนินงาน (TOR) สำหรับการลดและเลิกใช้สาร HCFC ระยะที่ 3 และสาร HFC ตามแผน Kigali Amendment

โครงการนี้ไม่เพียงช่วยให้ประเทศไทยบรรลุพันธกรณีด้านสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ แต่ยังสนับสนุนการลดก๊าซเรือกระจกจากภาคอุตสาหกรรมอย่างเป็นรูปธรรม และสร้างความตระหนักรู้แก่สังคมในเรื่องการปกป้องชั้นโอโซนและบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับบทบาทของธนาคารออมสินในฐานะ Social Bank ที่มุ่งสร้างคุณค่าทางสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินโครงการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน [305-5]

ระยะโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน	วงเงินบริหารจัดการ (USD)	จำนวนผู้ประกอบการเข้าร่วม	ลดค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP)	ลดค่าศักยภาพในการทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน OPD (ตัน)
ระยะที่ 1	2556 - 2561	16.85 ล้าน	NA	28,393.58	ลดการบริโภค HCFC เหลือ 588 ODP ตัน (จาก Baseline 927 ODP ตัน)
ระยะที่ 2	2562 - 2568 (กำลังดำเนินการ)	5.08 ล้าน	46	127,094.58	18.02
ระยะที่ 3 (เตรียมแผน)	2567 - 2568	0.2 ล้าน (เตรียมแผน)	อยู่ระหว่างประเมิน		

หมายเหตุ :
- GWP = ศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (tCO_2eq)
- ODP = ศักยภาพในการทำลายชั้นโอโซน (ODP ตัน)
- ตัวเลขผลการลด GWP และ ODP ที่ระบุเป็นผลสะสมจากผู้ประกอบการที่เข้าร่วมในระยะที่ 2
- ระยะที่ 3 อยู่ระหว่างเตรียมการสำรวจและจัดทำ TOR ภายใต้แผน Thailand HPMP III และ HFC Phase-down

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ปริมาณการใช้พลังงานภายในองค์กร [302-1] [302-4]

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
การใช้พลังงานทั้งหมด	32,441.45	38,990.48	252,195.07
การใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	32,441.45	38,468.07	248,955.26
น้ำมันดีเซล (GJ)*	56.09***	73.64***	82.31
การใช้พลังงานไฟฟ้า (GJ)**	32,385.36***	38,394.43***	248,872.95
การใช้ความร้อน	NA	NA	NA
การใช้ไอน้ำ	NA	NA	NA
การใช้ความเย็น	NA	NA	NA
การใช้พลังงานจากแหล่งหมุนเวียนทั้งหมด	NA	522.41	3,239.81
แผงโซลาร์เซลล์ (GJ)	NA	522.41	3,239.81

หมายเหตุ :
* วิธีการคำนวณปริมาณพลังงานจากการใช้เชื้อเพลิง (ดีเซล) ในการผลิตไฟฟ้า (GJ) เทียบค่าจากการนำค่าปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ดีเซล) ในการผลิตไฟฟ้า (ลิตร) คูณกับค่าความร้อนของเชื้อเพลิงดีเซล เท่ากับ 0.00364 (GJ/ลิตร) ซึ่งอ้างอิงจากรายงานสถิติพลังงานของประเทศไทย ปี 2564 ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

** วิธีการคำนวณปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า (GJ) เทียบค่าจากการนำค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kWh) คูณกับค่าคงที่เท่ากับ 0.0036

*** ในปี 2565 และ 2566 ธนาคารได้ดำเนินการรายงานการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันดีเซลเฉพาะสำหรับสำนักงานใหญ่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างครบถ้วนและขยายขอบเขตการรายงานไปยังสำนักงานสาขาทุกแห่งเพื่อให้เกิดความครอบคลุมและสามารถวิเคราะห์การใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อบุคลากรของธนาคาร [302-3]

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อบุคลากรของธนาคาร	6.16*	6.72*	11.70**

หมายเหตุ : * ความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อบุคลากรของธนาคารในปี 2565 และ 2566 คำนวณมาจากการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนบุคลากรเฉพาะสำนักงานใหญ่

** ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน ธนาคารได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างครบถ้วน และขยายขอบเขตการรายงานการใช้พลังงานภายในองค์กรที่ครอบคลุมสำนักงานสาขาทุกแห่ง ทำให้ในปี 2567 ธนาคารสามารถรายงานความเข้มข้นของการใช้พลังงาน โดยคำนวณมาจากการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนบุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยในปี 2567 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 21,407 คน

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร* [305-1][305-2][305-3]

ตัวชี้วัด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	2565	2566	2567
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1)	15,805.60	16,049.56	16,257.66
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 2)	32,121.47	34,525.30	33,939.80
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 3 Category 15)	1,842,030.00	2,162,959.68	2,648,363.32
รวม	**1,889,957.07**	**2,162,959.68****	**2,698,560.78****

หมายเหตุ : * การรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกครอบคลุมก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ มีเทน และไนตรัสออกไซด์ โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากค่า Global Warming Potential (GWP) และปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตการตั้งเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) มาจากการให้สินเชื่อและการลงทุนระยะยาวในหลายพื้นที่ เช่น ตราสารทุนในตลาดหลักทรัพย์ หุ้นกู้ในตลาดหลักทรัพย์ สินเชื่อธุรกิจบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ สินเชื่อธุรกิจโครงการโรงไฟฟ้า และสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์

** ธนาคารได้กำหนดแผนดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2566 และเริ่มดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมายตั้งแต่สิงหาคม 2566 หลังจากช่วงเวลาก่อนการกำหนดแผนงาน ธนาคารได้มีการให้สินเชื่อกับกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อขยายการเติบโต และลูกค้าธุรกิจบางรายมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นจากปี 2566 ส่งผลให้มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมมากขึ้น อย่างไรก็ตามในปี 2567 ธนาคารมีโครงการ Positive Engagement เพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่สำคัญของธนาคาร (Positive Engagement) 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ SME เพื่อสร้างความตระหนักและร่วมกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 - 3 และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ของธนาคาร และร่วมขับเคลื่อนให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี ค.ศ. 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี ค.ศ. 2065

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินโครงการนี้มีส่วนสำคัญในการสร้าง Ecosystem ด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้กับประเทศไทย และร่วมกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 - 3 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) นอกจากนี้ณ ธันวาคม 2567 ธนาคารมีการหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซ (Avoid Emission) จำนวน 54,660.50 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากการให้สินเชื่อธุรกิจโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาด

ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก [305-4]

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก*	114.75	97.65	126.06

หมายเหตุ : * คำนวณจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อบุคลากรของธนาคาร ครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาธนาคารทั่วประเทศในแต่ละปี (จำนวนบุคลากรรวมในปี 2565 ปี 2566 และปี 2567 มีจำนวน 16,470 คน 22,151 คน และ 21,407 คนตามลำดับ)

ปริมาณการปลดปล่อยสารทำลายชั้นบรรยากาศ [305-6]

ตัวชี้วัด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	2565	2566	2567
R-22*	1,495.83	1,128.72	252.421

หมายเหตุ : * ธนาคารมีการปลดปล่อยสารทำลายชั้นบรรยากาศ ได้แก่ R-22 จากเครื่องปรับอากาศ โดยอ้างอิงค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากมาตรฐาน IPCC 2014, AR5 ในการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

สัดส่วนสินเชื่อตามเป้าหมาย Net Zero Target

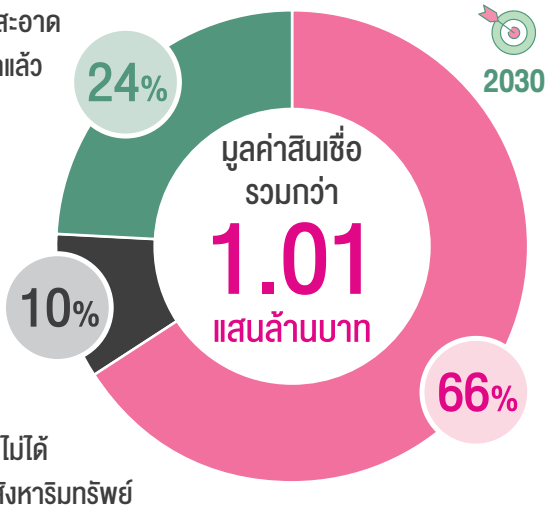
(ข้อมูลการให้สินเชื่อ ณ 31 ธ.ค. 67)

29% ของสินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าเป็นโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาด

2030 35% เป็นโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาด
เป็นโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาดแล้ว 7,000 ล้านบาท

20% ของสินเชื่อโครงการอสังหาริมทรัพย์ได้รับการรับรอง Green Building

2040 ไม่ให้สินเชื่อเพิ่มในโครงการที่ไม่ได้รับรอง Green Building อสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับรอง Green Building 2,100 ล้านบาท



71% ของสินเชื่อธุรกิจจดทะเบียนกำหนดเป้าหมาย Net Zero 2050

2030 40% กำหนดเป้าหมาย Net Zero 2050
กำหนดเป้าหมายแล้ว 47,000 ล้านบาท

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

ที่มา

การเติบโตทางเศรษฐกิจและกิจกรรมทางธุรกิจต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานในปริมาณที่สูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ก่อให้เกิดมลภาวะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่งผลต่อระบบนิเวศทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น การพัฒนาที่ยั่งยืนของภาคธุรกิจควรสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อให้การบริหารจัดการธุรกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มขึ้น ควบคู่กับมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นที่ธนาคารต้องมีแนวทางในการบริหารจัดการด้านการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารนำหลักการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจเข้ามาใช้กำหนดแผนงานด้านการใช้ทรัพยากรของธนาคาร เพื่อให้การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างสมดุล สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) และสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ในหลักการเรื่องประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ตามมาตรฐาน ISO 14045:2012 (Eco-Efficiency Assessment - Principles, Requirements and Guidelines) ที่เป็นปรัชญาการบริหารที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของภาครัฐ โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านการเพิ่มมูลค่า (Value Creation) และการลดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม (Environmental Impact) ไม่ว่าจะเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การลดการใช้น้ำ และส่งเสริมการผลิตและการบริโภคอย่างยั่งยืน

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารต้องพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร ดังต่อไปนี้

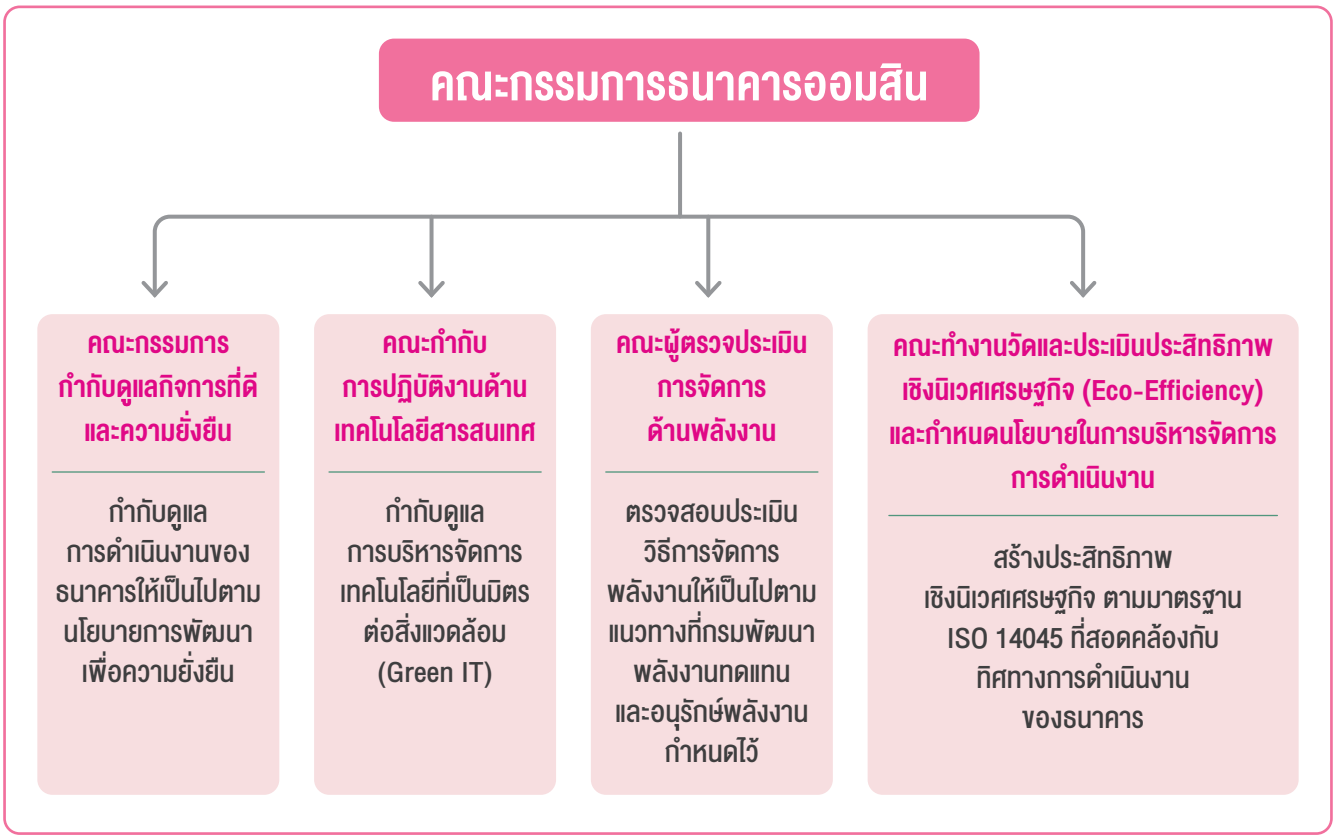
เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน เช่น กองทุนที่สนับสนุนโครงการพลังงานสะอาด เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร • **ความเสี่ยง :** การลงทุนในระบบดิจิทัล เช่น ซอฟต์แวร์จัดการเอกสาร (DMS) ระบบคลาวด์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร อาจเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับธนาคาร อีกทั้งอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลหรือข้อมูลรั่วไหล ส่งผลให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการลงทุนในมาตรการรักษาความปลอดภัย

สิ่งแวดล้อม 	• **โอกาส :** การนำหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียนมาประยุกต์ใช้ เช่น การลดใช้กระดาษ ส่งเสริมการนำทรัพยากรมาแปรรูปและนำกลับมาใช้ใหม่ ควบคู่กับการสร้างการตระหนักรู้ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม และการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ช่วยลดความต้องการในการตัดไม้เพื่อนำมาใช้ในการผลิตกระดาษลดต้นทุนในการดำเนินงานและการกำจัดของเสีย • **ความเสี่ยง :** หากธนาคารใช้ทรัพยากรโดยไม่คำนึงถึงกฎระเบียบและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอาจนำมาสู่การโดนปรับ ฟ้องร้อง หรือถูกดำเนินการตามกฎหมาย ส่งผลให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายจากการถูกดำเนินการตามกฎหมายหรือการฟ้องร้อง อีกทั้งยังลดความน่าเชื่อถือของทั้งคนในองค์กรและนอกองค์กรอีกด้วย
สังคม 	• **โอกาส :** ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การลดใช้กระดาษ ควบคู่กับการให้ความรู้แก่ประชาชนและชุมชนใกล้เคียงด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผ่านโครงการ CSR ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมและลูกค้า อีกทั้งยังทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืน • **ความเสี่ยง :** การกำจัดขยะและน้ำเสียที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นไปตามข้อปฏิบัติของกฎหมาย ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพของคนในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง และอาจเป็นบ่อเกิดโรคต่าง ๆ หากธนาคารมีการบริหารจัดการจัดที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจส่งผลให้ธนาคารมีต้นทุนเพิ่มขึ้นในการดำเนินงานจากการจ่ายค่าเยียวยาความเสียหายให้กับชุมชนและประชาชนที่ได้รับผลกระทบ
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการและทรัพยากรที่จำเป็น ทำให้คนทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ยังส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารในฐานะองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย • **ความเสี่ยง :** การใช้ทรัพยากรอย่างไม่รู้คุณค่าและไร้ประสิทธิภาพอาจส่งผลให้เกิดความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม และการเอารัดเอาเปรียบสังคมจากการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เท่าเทียม ซึ่งอาจกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ทำให้เกิดการดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดและลดโอกาสในการพัฒนาทักษะและศักยภาพของประชาชน นอกจากนี้ยังอาจทำให้ประชาชนและชุมชนขาดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของธนาคารได้ด้วย

เป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
จัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทุกประเภท ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ร้อยละ 100
เพิ่มแผนงาน/โครงการ Green IT เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero) ในปี ค.ศ. 2593	ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 100
การใช้เทคโนโลยีในการทำงานแบบ Digital Workplace เพื่อประหยัดการใช้ทรัพยากร	อาคาร 18 ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นสำนักงานในรูปแบบ Mobility ภายใต้แนวคิดการเชื่อมต่อโลกดิจิทัลแบบไร้สาย (Digital Workplace)

การกำกับดูแล



ธนาคารกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยมีคณะกรรมการธนาคารออมสิน และคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และลูกจ้างร่วมกันขับเคลื่อนตามการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คณะกำกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) คณะผู้ตรวจประเมินการจัดการด้านพลังงาน ทำหน้าที่ตรวจสอบประเมินวิธีการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานกำหนดไว้ และมีการแต่งตั้งคณะทำงานวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) และกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร

สแกน QR Code ไปยัง นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
CLICK HERE

สแกน QR Code ไปยัง การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
CLICK HERE

สแกน QR Code ไปยัง การสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)
CLICK HERE

กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน (Energy Conservation Policy) และมีการทบทวนนโยบายในทุก ๆ ปี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านพลังงานและเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการจัดทำประกาศธนาคารเรื่องนโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้



1. ธนาคารจะดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นผู้ดำเนินการ



2. ธนาคารจะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี



3. ธนาคารจะกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปีและสื่อสารให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง



4. ธนาคารถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน และลูกจ้างทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด



5. ธนาคารจะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็น เพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน



6. ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

ธนาคารยังได้กำหนดให้มีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการด้านพลังงาน ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบประเมินวิธีการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานกำหนดไว้ และมีการแต่งตั้งคณะทำงานวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) และกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร

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

แหล่งกำเนิดขยะหลักของธนาคารนั้นเกิดจากการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มของพนักงาน ขยะประเภทนี้รวมถึงบรรจุภัณฑ์ที่ใช้แล้วทิ้ง เช่น กล่องอาหาร ถ้วยพลาสติก แก้วน้ำ และถุงห่ออาหาร วัสดุเหล่านี้มักใช้เวลานานในการย่อยสลายและอาจทำให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาวหากขาดการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้ดำเนินการรณรงค์เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะและนำขยะที่แยกแล้วไปไว้ที่จุดรวบรวมของธนาคาร เพื่อส่งมอบให้หน่วยงานภายนอกนำขยะและของเสียไปกำจัดอย่างเหมาะสม

ในส่วนของการบริหารจัดการขยะและของเสีย ธนาคารมีกระบวนการในการคัดเลือกหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือในการกำจัดขยะให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้มั่นใจว่าขยะและของเสียถูกนำไปกำจัดด้วยวิธีที่ถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด รวมถึงมีการจัดเก็บและรายงานข้อมูลขยะและของเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการจัดการขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ธนาคารยังมีแนวทางในการบริหารจัดการขยะโดยใช้แนวทาง 3Rs ได้แก่

- การลดของเสีย (Reduce)
- การนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ (Reuse)
- การนำไปผ่านกระบวนการหรือแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

การประยุกต์ใช้แนวทางเหล่านี้ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของธนาคาร และลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานให้น้อยที่สุดการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม แต่ยังสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ในหมู่พนักงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารในฐานะองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ [306-1] [306-2] [306-3] [306-4]

ธนาคารมีการใช้ระบบน้ำประปาสำหรับการใช้งานทั่วไป เช่น การใช้น้ำในการทำความสะอาด ห้องน้ำ และการรดน้ำต้นไม้ภายในธนาคาร การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่ใช้ในองค์กรและน้ำเสียที่ปล่อยออกของธนาคารจะผ่านการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด

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



การจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของธนาคาร

1. ระบบบำบัดน้ำเสียแบบไม่ใช้อากาศ (Anaerobic Wastewater Treatment)
   อาคารที่ใช้ระบบ: 3, 5, 6, 9, 11, 12, 13, 14, 16 และ 17
   หลักการทำงาน: ระบบนี้ใช้จุลินทรีย์ประเภทไม่ใช้ออกซิเจนในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำเสียภายใต้สภาวะที่ไม่มีออกซิเจน
2. ระบบบำบัดน้ำเสียแบบเติมอากาศ (Aerobic Wastewater Treatment)
   อาคารที่ใช้ระบบ: 1, 2, 4, 10, 15 และ 18
   หลักการทำงาน: ระบบนี้ใช้จุลินทรีย์ประเภทใช้ออกซิเจนในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำเสียภายใต้สภาวะที่มีออกซิเจน ซึ่งอาจต้องมีการเติมอากาศเข้าสู่ระบบโดยใช้เครื่องเติมอากาศ เพื่อควบคุมสภาวะแวดล้อมและเพิ่มจำนวนจุลินทรีย์ให้มีประสิทธิภาพในการบำบัดสูงสุด

ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต้องดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียในแต่ละเดือนต่อผู้จัดการเขตพญาไท ตามกฎกระทรวงที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบการเก็บสถิติและข้อมูลการจัดทำบันทึกรายละเอียด และรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสีย พ.ศ. 2555 ข้อ 3 วรรคสอง ที่กำหนดให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษต้องดำเนินการสรุปการทำงานของเครื่องจักรและอุปกรณ์ประกอบระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งสามารถสรุปได้เฉพาะระบบบำบัดน้ำเสียแบบเติมอากาศของอาคาร 1, 2, 4, 10, 15 และ 18 เนื่องจากระบบบำบัดน้ำเสียแบบเติมอากาศตรวจสอบอุปกรณ์ประกอบระบบได้ เช่น เครื่องเติมอากาศ ปั๊มน้ำเติมอากาศ เป็นต้น ส่วนระบบบำบัดน้ำเสียแบบไม่เติมอากาศเป็นระบบปิดอยู่ใต้ดิน ไม่สามารถตรวจสอบอุปกรณ์ได้ โดยผลจากการตรวจสอบผลว่า “การทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียและอุปกรณ์ของอาคาร 1, 2, 4, 10, 15 และ 18 มีสภาพปกติและเป็นไปตามกฎหมาย”

การบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)

ธนาคารมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของธนาคารและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลังงาน ลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสร้างขยะและการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มารีไซเคิลใหม่ อีกทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้าง (TOR) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และมีการกำหนดเกณฑ์สำหรับผู้รับซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

คุณสมบัติของผู้รับซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	คุณสมบัติของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการทำลายทรัพย์สินไอที และขยะอิเล็กทรอนิกส์	เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่เสนอ (ถ้ามี) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองฉลากประหยัดพลังงาน หรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เช่น Energy Star, RoHS, WEEE, EPEAT หรือเทียบเท่าหรือสูงกว่า โดยมีหนังสือรับรองหรือเอกสารที่แสดงถึงมาตรฐานดังกล่าว
ต้องมีใบประกอบกิจการโรงงานประเภท 106 สำหรับการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการ การดัดแปลง ซ่อมแซม ลบข้อมูลทำลายข้อมูลในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำหรับคอมพิวเตอร์ ประเภทหรือชนิดของโรงงานลำดับที่ 69, 71, 72 ที่ออกโดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม	เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่เสนอ (ถ้ามี) ผู้ผลิตต้องได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 Family และ ISO 14001

คุณสมบัติของผู้รับซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	คุณสมบัติของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
ต้องได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 หรือ ISO 9002 หรือ ISO 9001:2000 และ ISO 14001 และ ISO 27001 หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า	เครื่องพิมพ์ที่ต้องสามารถพิมพ์กระดาษรีไซเคิลได้
อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำลายข้อมูลต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน HIPA (สหรัฐ) หรือ NIST (สหรัฐ) หรือ NSA (มาตรฐานใหญ่)	ตลับหมึกแบบผงที่ใช้กับเครื่องพิมพ์ต้องเป็นไปตามเกณฑ์ดังนี้ 4.1 ได้รับการรับรองฉลากเพื่อสิ่งแวดล้อมจากประเทศที่ผลิตหรือฉลากเขียวของประเทศไทย 4.2 ไม่มีสารอันตราย ได้แก่ ปรอท ตะกั่ว แคดเมียม และโครเมียมเฮกซะวาเลนท์ และไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสารก่อมะเร็งที่ห้ามใช้ตามที่ระบุใน EU Commission Directive 93/72/EEC และตามที่ระบุในข้อแนะนำของ International Agency for Research on Cancer (IARC) ทั้งนี้ยกเว้นผงถ่าน (Carbon Black) ที่รีไซเคิลไม่ได้ต้องใช้ 4.3 กรณีเป็นตลับผงหมึกต้องไม่มีสารผสมของผงหมึก
ต้องมีกระบวนการและวิธีการทำลายข้อมูลในอุปกรณ์สสารแม่เหล็ก ด้วยวิธีรีไซเคิล หรืออุปกรณ์ที่เรียก Software เท่านั้น	-
ต้องยืนยันการเผยแพร่ผลทางสื่อสาธารณะออกจากพื้นที่	-
ต้องยืนยันให้ธนาคารเข้าตรวจสอบสถานที่จริงในกระบวนการการทำลายข้อมูลในอุปกรณ์สสารแม่เหล็ก ณ บริเวณที่ติดตั้งระบบทำลายข้อมูลในอุปกรณ์สสารแม่เหล็ก	-
ต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน Certificate of Destruction ในการทำลายข้อมูลที่อยู่ภายในอุปกรณ์สสารแม่เหล็กเป็นรายชิ้น	-

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

CLICK HERE

การดำเนินงานตามกรอบการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) (แบบ End to End)

1.วัฏจักรของอุปกรณ์

- Procurement
- Recycle & Reuse
- Disposal



จัดซื้อ ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน

✓ **จัดซื้อ** สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทุกประเภท **ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70**

โครงการคอมพิวเตอร์เพื่อสังคม (ส่งมอบคอมคอมพิวเตอร์ที่หมดความจำเป็น) GSB

✓ **ส่งมอบสำเร็จ 4,274 เครื่อง**

ยอดส่งมอบสะสม 5,298 เครื่อง (ข้อมูล ณ 16 ธ.ค. 67)



จำหน่ายพัสดุที่เลิกใช้ให้กับผู้ประกอบการที่มีกระบวนการทำลายขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับมาตรฐานสากล

✓ **ลดผลกระทบ** ที่เกิดขึ้นจากการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถูกวิธี

2. การใช้ไอทีของผู้ใช้งาน

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

เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประหยัดพลังงาน (ตั้งค่าการใช้งานที่คำนึงถึงการประหยัดพลังงานและสิ่งแวดล้อม)



Sleep Mode | Dark Wallpaper | Power Management

✓ ความสำเร็จในการดำเนินการตั้งค่าการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ **ร้อยละ 100** ปัจจุบัน **25,568 เครื่อง** โน้ตบุ๊ก 9,665 เครื่อง/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ 15,903 เครื่อง ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ **1.7 ล้านบาท** (ข้อมูล ณ 20 ธ.ค. 67)



Paperless

✓ **ลด** ปริมาณการใช้กระดาษ **9.8%**

✓ ปริมาณการใช้งาน Storage (OneDrive /SharePoint) เฉลี่ยเพิ่มขึ้น **4.57 TB**



Printer Sharing

✓ **ลด** จำนวนเครื่องพิมพ์/เครื่องสแกน เฉลี่ย **1 เครื่อง**/หน่วยงาน

3. ระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ในองค์กร

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



เลือกใช้เทคโนโลยี Virtualization/Cloud

✓ ความสำเร็จในการกำหนด/ทบทวนหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากรการใช้ Cloud **ร้อยละ 100** (เห็นชอบ ธ.ค. 67)

เลือกใช้อุปกรณ์ที่ช่วยในการประหยัดพลังงาน เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์



✓ **ประหยัดค่าไฟฟ้า** (ปี 66 - 67) รวม **5.8 ล้านบาท**



บริหารจัดการพลังงานไฟฟ้า อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ NEW

✓ แผนปี 2568 ประมาณการลดค่าไฟฟ้า **0.6 ล้านบาท**/ปี

4. การนำ ICT มาใช้ในการลดการปล่อยคาร์บอน

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

✓ **Result ปี 2567**



บริการ E-Statement GSB

✓ **ลด** ค่าใช้จ่าย **2.7 ล้านบาท**

✓ **ลด** กระดาษ **576,040 แผ่น**

✓ **ลด** ลดการตัดต้นไม้ **96 ต้น**

(ต้นไม้ 1 ต้น ผลิตกระดาษ A4 ประมาณ 12 รีม (6,000 แผ่น))

โครงการ Eco-Efficiency **ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์**



GSB

✓ **ติดตั้ง ณ สำนักงานใหญ่ รวม 10 อาคาร และสำนักงานสาขา 100 แห่ง** (ปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้รวม **915,429 kWh ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 3.8 ล้านบาท**)

การนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการเพิ่มประสิทธิภาพ/ปรับปรุงในการปฏิบัติงาน/กระบวนการทำงาน

MS365 | OneDrive | SharePoint | MS Teams

PowerApps/Power Automate ช่วยในการตอบกลับ e-mail จากการแจ้งเหตุ Phishing e-mail ลดเวลา 1 - 2 วัน เป็น ทันที

โครงการที่เกี่ยวข้อง

การใช้พลังงานสะอาดและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- **การติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop)** ติดตั้ง Solar Rooftop บนอาคารสำนักงานใหญ่และธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศ
- **แผนงาน Green IT** ลดการใช้พลังงานใน Data Center ของธนาคารผ่านการบริหารจัดการอุปกรณ์ทำความเย็น (Chiller) และอยู่ระหว่างพิจารณาความเหมาะสมในการติดตั้งระบบ/อุปกรณ์บริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์
- **การปรับเปลี่ยนระบบแสงสว่างเพื่อลดการใช้พลังงาน** เปลี่ยนหลอดไฟแบบเดิมเป็นหลอดไฟ LED ที่ประหยัดพลังงานภายในพื้นที่สำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร
- **นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน**
- **ส่งเสริมการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน MyMo และระบบ e-Services**
- **ส่งเสริมการลดใช้กระดาษและทรัพยากร** โดยพัฒนาระบบและบริการที่สอดคล้องกับแนวทางการทำงานยุคใหม่ อาทิ
  - ระบบ E-Signature สำหรับการลงนามเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์
  - ระบบ E-Contract เพื่อจัดการสัญญาแบบไร้กระดาษ
  - บริการ GSB Telemedicine สำหรับการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ระยะไกล
  - การให้บริการใบแจ้งยอดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Statement)

กิจกรรม “โละตู้ส่งสายใยสู่ขุนน่าน” (โครงการออมสินฮ่วมใจ๋ ฮักขุนน่าน Holistic Project #1)

จัดกิจกรรมเชิญชวนพนักงานและผู้บริหารธนาคารร่วมบริจาคเสื้อยืด/เสื้อโปโลสีชมพูที่ไม่ได้ใช้แล้ว เพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการ Textile Recycling ปั่นเป็นเส้นด้ายใหม่สีชมพู และนำมาถักทอเป็นเสื้อยืดใหม่กว่า 2,000 ตัว สำหรับแจกให้กับเด็กและชาวบ้านในพื้นที่โครงการออมสินฮ่วมใจ๋ ฮักขุนน่าน

ผลลัพธ์สำคัญของกิจกรรม

- ลดการใช้น้ำกว่า **24,431.32 ลิตร**
- ประหยัดไฟฟ้าไป **8,554.14 กิโลวัตต์/ชั่วโมง**
- ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนได้ออกไซด์ได้ **1,445.22 กิโลกรัม** หรือเทียบเท่าการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขับรถได้ถึง **5,585.58 กิโลเมตร**

(จัดกิจกรรมระหว่างเมษายน - มิถุนายน 2566)







กิจกรรม “บริจาคยูนิฟอร์มเก่าของพนักงาน”

ธนาคารมีการเปลี่ยนชุดยูนิฟอร์มใหม่ และเล็งเห็นปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากชุดยูนิฟอร์มเก่า (ทั้งมีและไม่มีตราสัญลักษณ์ธนาคารออมสิน) ที่ไม่ได้ใช้งานแล้ว ซึ่งจะกลายเป็นขยะกำพร้าหากไม่ได้รับการจัดการที่ถูกต้อง เพื่อลดปัญหาดังกล่าวธนาคารออมสินจึงจัดกิจกรรม “บริจาคยูนิฟอร์มเก่าของพนักงาน” ที่สามารถลดปริมาณขยะโดยการนำไปเข้าสู่กระบวนการผลิตเป็นของชิ้นใหม่ เพื่อใช้สนับสนุนในกิจกรรมทางการตลาดของธนาคาร

ผลลัพธ์สำคัญของกิจกรรม

- รวบรวมยูนิฟอร์มเก่าได้กว่า **24,500 กิโลกรัม**
- ลดการใช้น้ำกว่า **42,021 ลิตร** เทียบเท่ากับการนำน้ำสะอาดไปใช้ได้ **22,118 วัน**
- ประหยัดพลังงานไป **23,649 กิโลวัตต์/ชั่วโมง** หรือเทียบเท่ากับพลังงานหลอดไฟ **1,819.179 ชั่วโมง**
- ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ **3,336 กิโลกรัม** หรือเทียบเท่าการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขับรถได้ถึง **12,833 กิโลเมตร**

(จัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน - 13 ธันวาคม 2567)





โครงการคัดแยกขยะ ณ สำนักงานใหญ่

ธนาคารได้ติดตั้งถังคัดแยกขยะที่สำนักงานใหญ่ เพื่อส่งเสริมการคัดแยกขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ขยะประเภทต่าง ๆ ถูกส่งไปกำจัดอย่างถูกวิธี ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการจำหน่ายวัสดุจากการคัดแยกขยะ 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 ในเดือนมกราคม จำหน่ายวัสดุจากการคัดแยกขยะเป็นจำนวน 47 กิโลกรัม สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 336 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์

ครั้งที่ 2 ในเดือนมิถุนายน จำหน่ายวัสดุจากการคัดแยกขยะซึ่งมีน้ำหนัก 31.80 กิโลกรัม ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 364 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์



กิจกรรม Calendar For All

ธนาคารส่งมอบปฏิทินปีเก่า ผลิตสื่อการเรียนการสอนเพื่อผู้พิการทางสายตา

คุณวชิรา การสุทธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงานความยั่งยืน เป็นตัวแทนส่งมอบปฏิทินปีเก่าให้กับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด และสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน เพื่อนำไปรีไซเคิลเป็นสื่อการเรียนการสอนอักษรเบรลล์ ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้พิการทางสายตา โดยมีผู้บริจาค สะสม 953 คน ปฏิทินตั้งโต๊ะ สะสม 5,325 ชิ้น และปฏิทินแขวน สะสม 620 ชิ้น











การออกบูธในงานมหกรรมการเงินโดยคำนึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์โดยการนำวัสดุเก่ามาใช้ซ้ำ การเลือกวัสดุ Recycle มาใช้ในบูธออกงาน การใช้สีที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การใช้ไฟตกแต่งบูธด้วยการใช้หลอดไฟ LED รวมถึงการใช้รถขนส่งที่ใช้น้ำมันที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เสื้อยืดสำหรับผู้บริหารและพนักงานออกบูธที่ผลิตจากเส้นใยขวดพลาสติกใช้แล้ว ซึ่งจากการคำนวณภาพรวมของการออกบูธงานมหกรรมการเงิน ตลอดทั้งปี 2567 จำนวน 12 ครั้ง พบว่าสามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ปริมาณ 165,179.12 กิโลคาร์บอน













ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ปริมาณการใช้วัสดุที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร [301-1][301-2]

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
กระดาษเอกสาร (ตัน)	1,045	327.5	1,076.75
ร้อยละของวัสดุแบบรีไซเคิลที่ใช้ต่อปริมาณทั้งหมด	ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของน้ำหนักเยื่อ	ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของน้ำหนักเยื่อ	ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของน้ำหนักเยื่อ
หมึกพิมพ์ (ตลับ)	9,000	7,800	3,540
ร้อยละของวัสดุแบบรีไซเคิลที่ใช้ต่อปริมาณทั้งหมด	ไม่สามารถคำนวณได้เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่ต่างกัน	ไม่สามารถคำนวณได้เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่ต่างกัน	ไม่สามารถคำนวณได้เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่ต่างกัน

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

ตัวชี้วัด		2565	2566	2567
ปริมาณขยะและของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในองค์กร		-	1.9	0.64
ขยะไม่อันตราย (เมตริกตัน)				
ปริมาณขยะไม่อันตรายที่เกิดขึ้นทั้งหมด		-	0.68	0.0788
ปริมาณขยะไม่อันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายนอกองค์กรทั้งหมด	การนำกลับมาใช้ใหม่	-	0.34	-
	การรีไซเคิล	-	0.34	0.0788
	อื่น ๆ	-	-	-
ขยะอันตราย (เมตริกตัน)				
ปริมาณขยะไม่อันตรายที่เกิดขึ้นทั้งหมด		-	1.22	0.56
ปริมาณขยะอันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายนอกองค์กรทั้งหมด	การนำกลับมาใช้ใหม่	-	-	-
	การรีไซเคิล (ตลับหมึก)	-	1.22	0.56
	อื่น ๆ	-	-	-

หมายเหตุ : * ธนาคารดำเนินการเก็บข้อมูลปริมาณขยะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรในปี 2566 เป็นปีแรก โดยในปี 2566 และ 2567 มีการรายงานปริมาณขยะอันตรายเฉพาะตลับหมึก เนื่องจากตลับหมึกเป็นวัสดุอุปกรณ์ที่มีนัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานของธนาคาร

ปริมาณการใช้น้ำ ณ สำนักงานใหญ่ [303-3]

ตัวชี้วัด (ล้านลิตร)		2565	2566	2567
ปริมาณน้ำประปาทั้งหมดที่ใช้ภายในองค์กร		-	759.38	134.82
ปริมาณน้ำประปาที่นำมาใช้ทั้งหมด		-	1,349.29	189.87
ปริมาณน้ำที่นำมาใช้จากแหล่งไม่ขาดแคลนน้ำ Freshwater ≤1,000mg/L TDS	น้ำประปา	-	1,349.29	189.87
ปริมาณน้ำประปาที่ปล่อยออกทั้งหมด		-	4.34*	55.05**
ปริมาณน้ำที่ปล่อยออกสู่แหล่งไม่ขาดแคลนน้ำ Freshwater ≤1,000mg/L TDS	น้ำประปา	-	4.34	55.05*

หมายเหตุ : * ในปี 2566 ข้อมูลปริมาณน้ำประปาที่ปล่อยออกทั้งหมด อ้างอิงจากปริมาณน้ำที่เข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสียของธนาคารของเดือนธันวาคม ปี 2566
** ในปี 2567 ข้อมูลปริมาณน้ำประปาที่ปล่อยออกทั้งหมด อ้างอิงจากปริมาณน้ำที่เข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสียของธนาคารตลอดปี 2567 (12 เดือน)



บทที่ 3
ความยั่งยืนด้านสังคม
(People)

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออมที่ถูกต้องเพื่อให้ประชาชนคนไทยมีสุขภาพทางการเงินที่ดีอย่างยั่งยืน มีความมั่นคงทางการเงิน ไร้ซึ่งปัญหาหนี้สิน ยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น สร้างโอกาสเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ใช้นวัตกรรมดิจิทัลที่ตอบโจทย์บริการทางการเงิน ตลอดจนการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ ภายใต้นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนด้านสังคมด้วยการดำเนินธุรกิจและปฏิบัติตามข้อกำหนดสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล มีนโยบายและกระบวนการทำงานที่ตระหนักถึงสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อพนักงานทุกระดับ ตลอดจนให้สิทธิแก่ชุมชนในการแสดงความคิดเห็น ส่งเสริม พัฒนา สนับสนุน และมีส่วนร่วมโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เน้นร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมดูแลรักษาชุมชนกับสังคม สนับสนุนการศึกษาและพัฒนาศักยภาพของเยาวชน ส่งเสริมการทำความดี มีคุณธรรม และจริยธรรม พร้อมดำเนินงานเพื่อสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล มุ่งเน้นการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสร้างสรรค์สังคมที่ดีให้คนไทย



Key Performance Indicators ด้านสังคม ปี 2567

ปัจจัยความยั่งยืน	นิยาม
ด้านสังคม	
การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม	ความรู้ทางการเงินทำให้บุคคล และ/หรือธุรกิจมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตัดสินใจทางการเงินที่สำคัญ เช่น การตัดสินใจกู้ยืมเงิน และช่วยให้มีสุขภาพทางการเงินที่ดี โดยมีเงินออมเพียงพอเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน
การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	การสร้างโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อย และ/หรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs, MSMEs) เข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม (Affordable) ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการลดปัญหาความยากจนและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตได้
การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	ธนาคารมีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน ผ่านการให้สินเชื่อธุรกิจและการลงทุน ซึ่งเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการกระตุ้นให้ภาคธุรกิจมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการดำเนินงานของธนาคาร	การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองการดำเนินธุรกิจ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Improving Customer Experience) หรือสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และรักษาความสามารถในการแข่งขันไว้ได้

ปัจจัยความยั่งยืน	นิยาม
ด้านสังคม	
การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	การดำเนินธุรกิจตามแนวทาง Triple Bottom Line เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตของธุรกิจ ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมการให้ความช่วยเหลือเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ที่ขาดโอกาสทางสังคม และการให้ความช่วยเหลือในยามเกิดวิกฤตต่าง ๆ
การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล	การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การพัฒนา การดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และการเติบโตในอนาคต
การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน	การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจ การมีกระบวนการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนที่รวมถึงการส่งเสริมการจ้างงาน การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และคำนึงถึงความหลากหลายจะช่วยให้บุคลากรแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่



Holistic Area-Based Development

"Project Based to … Area Based"

ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ :

- การพัฒนาศักยภาพของชุมชน
- การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การให้ความรู้ทางการเงินและส่งเสริมการออม
- นวัตกรรมดิจิทัล
- การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ
- การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล

CSV กับการพัฒนาชุมชน

ร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร "พัฒนาชุมชนแบบองค์รวม"

Social Need
- ความต้องการชุมชน
- ศักยภาพชุมชน
- ความพร้อมชุมชน (ด้านทรัพยากร สิ่งแวดล้อม)

- Direction ชัดเจน "ธนาคารเพื่อสังคม"
- มีศักยภาพ & ความพร้อมในการสนับสนุน (การเงิน ทรัพยากร เครือข่ายพันธมิตร)
- มีหน่วยพัฒนาสังคมและชุมชน 18 ภาค



- มีความเชี่ยวชาญ
- มีศักยภาพ & ความพร้อมในการสนับสนุน

"พัฒนาแบบองค์รวม"
มิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

Social Impact

นำร่อง ออมสินฮ่วมใจ ฮักขุนน่าน → ขยายผล ตลาดออมสินรวมใจ Holistic Project #2 18 ภาค 18 แห่ง → NEXT สุขสบาย ออมสินพัฒนา HolisticProject#3

ตำบลขุนน่าน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน ผู้ได้รับผลประโยชน์
11,598 คน



รางวัล AREA "Social Empowerment" ปี 2566



รางวัล "การดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น" ปี 2567

จากโครงการออมสินฮ่วมใจ ฮักขุนน่าน

2566
นำร่อง 18 ตลาด ในพื้นที่ 18 ภาค

2567
ขยายผล 18 ตลาด

แก้หนี้ ให้ความรู้ ให้เงินทุน สร้างอาชีพ

เกาะลิบง จังหวัดตรัง ผู้ได้รับผลประโยชน์
3,336 คน



โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม เกาะลิบง จังหวัดตรัง (Holistic Area Based: Trang)







1 ส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้
- อบรมความรู้อาชีพช่างโซลาร์เซลล์แล้ว
- สร้างต้นแบบที่พัก/โฮมสเตย์แล้วเสร็จ 1 แห่ง
- อบรมในหลักสูตร “พัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเป็นเด็กเล่าเรื่องชุมชนเกาะลิบง”

2 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- ขุดเจาะบ่อบาดาลแล้วเสร็จ 4 จุด
- อยู่ระหว่างปรับปรุงอาคารสำหรับติดตั้งเครื่องกรองน้ำ และติดตั้งระบบน้ำประปาชุมชน
- อยู่ระหว่างการขอติดตั้งโซลาร์เซลล์ให้กับบ้านเรือน

3 ด้านการแพทย์
- ส่งมอบอุปกรณ์การแพทย์และจัดอบรมอาสาสมัครฉุกเฉิน

4 ด้านสิ่งแวดล้อม
- การจัดการขยะ: มีแผนของบประมาณจัดซื้อเตาเผาขยะในปี 2568
- การปลูกหญ้าทะเล: ปลูกหญ้าทะเล 5 แปลง จำนวน 1,400 ต้น

5 ด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- อยู่ระหว่างขออนุมัติเปิดธนาคารโรงเรียนดิจิทัล 2 แห่ง
- อยู่ระหว่างปรับปรุงศูนย์เรียนรู้ทางการเงินเพื่อชุมชน

6 ด้านสถานศึกษาและการเรียนรู้
- อนุมัติทุนการศึกษาจำนวน 36 ทุน เป็นเงิน 132,000 บาท
- ส่งมอบคอมพิวเตอร์ รวม 55 เครื่อง

7 ด้านแหล่งทุนและปัญหาหนี้สิน
- เปิดคลินิกแก้หนี้ มีผู้สนใจสินเชื่อ 48 ราย เป็นเงิน 4.3 ล้านบาท
- อนุมัติสินเชื่อช่วยเหลือลูกหนี้นอกระบบ 30 ราย เป็นเงิน 2.38 ล้านบาท

พัฒนาตลาดแบบองค์รวม Holistic Market Project

เปิดตลาดนำร่อง

2566 — 18 แห่ง
- กรุงเทพมหานคร 3 แห่ง
- ภูมิภาค 15 แห่ง

2567 — ขยายผล 18 แห่ง









เปิดตลาดแล้ว **18 แห่ง** และยกระดับคุณภาพชีวิต **2,510 ราย** และจัดกิจกรรมพัฒนาตลาด

คลินิกแก้หนี้	เข้าถึงบริการทางการเงิน	สร้างงานสร้างอาชีพ	ให้ความรู้ทางการเงิน
1,304 ราย	เงินฝาก 2,566 ราย สินเชื่อ 1,900 ราย	852 ราย	1,119 ราย

พัฒนาและยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน

อบรมสร้างความรู้และทักษะทางการเงินและอาชีพ แก่ผู้ประกอบการรายย่อย





จำนวน **56,172** ราย
ร่วมกับพันธมิตร

อบรมสร้างความรู้และทักษะทางการเงินและอาชีพ แก่ชุมชน

นำเสนอและอนุมัติแล้ว **504** ชุมชน
(พัฒนาแล้วเสร็จ **195** ชุมชน อยู่ระหว่างพัฒนา **309** ชุมชน)

- ออมสินสารพัดช่างสารพัดอาชีพ
- GSB Smart Homestay
- ออมสินอาชีวะ สร้างอาชีพ สู่ชุมชน
- ครัวชุมชนสำรับออมสิน

อบรมพัฒนาศักยภาพแก่ผู้ประกอบการ Startup

จำนวน **31,926** ราย

สถาบันการเงินประชาชน

จัดตั้ง สถาบันการเงินชุมชน รวม **20** แห่ง

2563	2564	2565	2566	2567
3	+2	+5	+5	+5 แห่ง

โครงการพัฒนาชุมชน 6 สายกิจการสาขา

สนับสนุนแล้ว **6** สายกิจการสาขา **15** โครงการ
ได้แก่ โครงการประเภทการบริหารจัดการน้ำ การจัดการขยะ ยกระดับโฮมสเตย์ และการท่องเที่ยว เป็นต้น








โครงการยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น

67 สถานศึกษา 335 ชุมชน
นำเสนอโครงการย่อย
67 แห่ง **335** ชุมชน

โครงการธนาคารปู

อนุมัติครบ **10** แห่ง โดยอยู่ระหว่างการพัฒนาธนาคารปู





สนับสนุนเงินทุนผู้ประกอบการ SMEs

มากกว่า **57,000 ล้านบาท**

สินเชื่อธุรกิจรายย่อย วงเงิน < 10 ล้านบาท

อนุมัติ **21,624** ราย **38,460** ล้านบาท

Product

สินเชื่อ Soft Loan

- Soft Loan GSB Boost Up
- Soft Loan IGNITE THAILAND

อนุมัติ **6,151** ราย
34,366 ล้านบาท





สินเชื่อ กระตุ้นเศรษฐกิจอสังหาริมทรัพย์

- สินเชื่อธุรกิจ D-Home กระตุ้นเศรษฐกิจ

อนุมัติ **32** ราย
2,950 ล้านบาท



สินเชื่อ เพื่อสิ่งแวดล้อม

- สินเชื่อ BCG Economy
- สินเชื่อ Green Biz

10,760 ล้านบาท





สินเชื่อ ฟื้นฟูน้ำท่วม NEW

- สินเชื่อฟื้นฟูธุรกิจ SMEs/ Micro SMEs

อนุมัติ **249** ราย
46 ล้านบาท



สินเชื่อ แก้หนี้ SMEs

- สินเชื่อ GSB Re-Biz+

อนุมัติ **116** ราย
925 ล้านบาท



ร่วมกับพันธมิตร

บริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด

"ช่วย **SMEs**...
เข้าถึงแหล่งทุน**เป็นธรรม**"



มีที่ มีเงิน

ร่วมทุน ออมสิน บางจาก

สินเชื่อที่ดินและขายฝาก

อนุมัติ **716** ราย **2,947** ล้านบาท

พัฒนาศักยภาพ

"สร้าง SMEs & Startup"
33,888 ราย

SMART START UP COMPANY by GSB Start up

บ่มเพาะ Startup
ตั้งแต่ในรั้วมหาวิทยาลัย

GSB STEP & BOOST UP

อบรม & ยกระดับ
ความรู้ทางธุรกิจ

GSB STEP IN INNOVATOR NETWORK
สร้างผู้ประกอบการด้วยฐานนวัตกรรม

สร้างนวัตกรรม
ต่อยอดธุรกิจ

GSB FRANCHISE STANDARD

อบรม & ยกระดับ
ผู้ประกอบการแฟรนไชส์

สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน

▶ สินเชื่อที่ดินและขายฝาก

มีที่ มีเงิน

อนุมัติรวม **8,517** ล้านบาท

(ยอดสะสม ณ พ.ย. 65 - พ.ย. 67)

▶ สินเชื่อวงเงินไม่เกิน 2 แสนบาท

อนุมัติสินเชื่อ **607,840** ราย

วงเงิน **33,243** ล้านบาท

▶ จัดตั้งบริษัท Non-Bank

ร่วมทุนกับบริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด เพื่อให้บริการสินเชื่อ เงินดีดี

ปี 2566

- จดทะเบียนบริษัท เงินดีดี จำกัด 1 มิ.ย. 2566
- เปิดให้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ร่วมกับ บจ. Noburo Platform

ปี 2567

อนุมัติสินเชื่อผ่าน Application "Good Money by GSB"

จำนวน **143.3** ล้านบาท **7,417** ราย

- สินเชื่อ P-Loan
- สินเชื่อ Nano Finance
- สินเชื่อสวัสดิการ



"ช่วย **ฐานรากกลุ่มเสี่ยงสูง**... เข้าถึงแหล่งทุน**ในระบบ**"

เปิดให้บริการ **Good Money App.** 5 พ.ย. 2567

Responsible Lending

BCG/Green Product

ตั้งแต่ 2565 - 2567

อนุมัติสินเชื่อรวม

31,652 ล้านบาท



ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

▶ พัฒนานวัตกรรมการออม ผู้ฝากรวม **288,084** ราย



เพื่อเรียน **KIDS NOW**



เพื่อเรียน **Protect Life Plus**

(ผู้มีรายได้น้อย)



เพื่อเรียน **พิเศษเพื่อเกษียณ 10 ปี**

▶ การให้ความรู้ทางการเงิน (Finance Literacy)

112,678 ราย (สะสม 468,975 ราย)

- วางแผนทางการเงิน
- ออมเงิน
- ทำบัญชีรับ - จ่าย
- Digital Literacy

ผ่าน Application





ออมตังค์ ความรู้ทางการเงินออนไลน์

พัฒนาทักษะทางการเงิน

- ภัยจากการเงินและอิเล็กทรอนิกส์
- วางแผนเกษียณ





Coach AOM โค้ชออม โดยธนาคารออมสิน

วางแผนการออม เพื่อเป้าหมายต่าง ๆ

- ประเมินความรู้และความเสี่ยงเพื่อเลือกแผนการออม
- วางแผนการออมเงิน
- ความรู้ด้านการออมและการลงทุน

แก้ปัญหาหนี้สิน

บรรเทาภาระหนี้ลูกค้า ประชาชน

ลูกหนี้สถานะ Non NPLs (หนี้ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน)	ลูกหนี้สถานะ NPLs (เป็น NPLs ณ 31 ธ.ค. 67)	ลูกหนี้สถานะ Write Off (ก่อน 31 ธ.ค. 67)
ปรับโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน (ชี้เป้า) พักชำระเงินต้น จ่ายดอกเบี้ย 25% - 100%	มาตรการ **แก้ไขหนี้ค้างชำระ** NPLs ทุกประเภทสินเชื่อ	มาตรการ **แก้ไขหนี้ Write Off** จำหน่ายหนี้สูญ เงินต้นไม่เกิน 1 ล้านบาท
	มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ **บุคลากรภาครัฐ** ที่มีสถานะเป็นหนี้ด้อยคุณภาพ	มาตรการ **Hair Cut** สินเชื่อ PSA ที่สิ้นสุดโครงการแล้วมีสถานะ NPLs/Write Off ก่อน 31 ธ.ค. 67

บรรเทาภาระหนี้พนักงาน

โครงการ **แก้ไขหนี้** พนักงานและลูกจ้าง ธ. ออมสิน **อย่างยั่งยืน**

- ขยายระยะเวลาชำระหนี้
- ปรับลดเงินงวด
- Re-Finance บัตรเครดิต
- ลดดอกเบี้ย
- พักชำระเงินต้น



จัดตั้งกิจการร่วมทุน เพื่อแก้ปัญหาสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

ธนาคารออมสิน 50%
บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 50%
→ กิจการร่วมทุน (ARI AMC)

- ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้โดยการปรับโครงสร้างหนี้
- รับซื้อ NPLs & NPA

ARI AMC — ARI Asset Management Co., Ltd.

ปี 2567

- Q2 จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท
- Q3 เริ่มดำเนินธุรกิจ
- Q4 บริษัทรับซื้อหรือรับโอนหนี้จากธนาคารออมสิน

- จดทะเบียนจัดตั้ง บริษัทบริหารสินทรัพย์ อารีย์ จำกัด กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (31 พ.ค. 67)
- ได้รับ License เพื่อประกอบธุรกิจ (30 ก.ย. 67)
- GSB และ ARI AMC ลงนามซื้อขายสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (ครั้งที่ 1) (4 ต.ค. 67)

พัฒนาศักยภาพบุคลากร > 2,300 คน

- Digital & Data/AI
- Talent
- Future Skills Development Program
- โครงการโรงเรียนผู้จัดการสาขา

การยกระดับ Digital Banking

Feature เปิดให้บริการ

- ประกันชีวิต/ประกันภัย
- Debit card on MyMo เปลี่ยน PIN บัตรเดบิต
- ขอยืนยันตัวตนผ่าน MyMo กับ บริษัท เงินดีดี จำกัด
- สินเชื่อผ่าน MyMo

New Application mymo GSB Secure+

- ป้องกันมิจฉาชีพ
- AI ตรวจจับ/ติดตาม “ธุรกรรมผิดปกติ”



IT Management Company

- จัดตั้งบริษัท (9 ม.ค. 67)
- แต่งตั้งกรรมการผู้จัดการ/รองประธานกรรมการผู้จัดการเรียบร้อยแล้ว
- ขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลังเรียบร้อยแล้ว (มีผลตั้งแต่ 11 ต.ค. 67)

การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อขับเคลื่อนองค์กร

ยกระดับขีดความสามารถ Digital Chanel



User
15.7 ล้านบาท
Outstanding

Feature เปิดให้บริการ 9 รูปแบบ

- ประกันชีวิต/ประกันภัย
- Debit Card on MyMo เปลี่ยน PIN บัตรเดบิต
- ขอยืนยันตัวตนผ่าน MyMo กับบริษัท เงินดีดี จำกัด
- สินเชื่อผ่าน MyMo

New Application เปิดให้บริการ **MyMo Limited Function**

MyMo GSB | Secure+ | ป้องกันมิจฉาชีพ | AI ตรวจจับ/ติดตาม “ธุรกรรมผิดปกติ”

อยู่ระหว่างพัฒนา
- MyMo for SMEs
- MyMo Junior



ระบบ SUMO Sales-System
เปิดให้บริการ Pre-Screening สมัครสินเชื่อ

IT Management
อ่อมสิน x เงินดีดี Company

ยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล NEW



ยกระดับกระบวนการด้วย AI

Branch Supporting
เพิ่มประสิทธิภาพบริการของสาขา

Customer Insight
สร้างความเข้าใจ/รู้จักลูกค้าเชิงลึก



Loan Process Optimization
ลดขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

Credit Risk Solution
เพิ่มประสิทธิภาพการประเมินความเสี่ยงผู้กู้

การใช้ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนองค์กร DATA Driven



Predictive Potential Customers

“ชี้เป้าลูกค้าเป้าหมาย ... มีโอกาสได้รับอนุมัติสินเชื่อ”

ให้สินเชื่อเพิ่ม
ลูกค้าเดิม ประวัติดี
1.2 แสนราย



วิเคราะห์ข้อมูลหนี้

“ชี้เป้ากลุ่มลูกหนี้ที่ต้องเร่งแก้ไข”

ป้องกัน
การไหลตกชั้นหนี้

ติดแผนชำระหนี้
DR/TDR
ลูกหนี้รายตัว

ควบคุม % NPLs อยู่ที่ระดับ **3.04%**
ชั้นหนี้ SM ลดลง จาก Q1/67
35,857 ล้านบาท ▼ **29%**

ส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

GSB BUSINESS CASE CHALLENGE — 60 คน

GSB iDEA Challenge — 3,349 คน

GSB INNOVATION Portfolio

ต่อยอด นวัตกรรมจากความคิดสร้างสรรค์ 4 ผลงาน

1 พัฒนา App. Get Insight

Phase 1
- เก็บข้อมูล/ติดตามสถานะลูกค้า
- คำนวณความสามารถชำระหนี้
- แสดงรายงานผลการดำเนินงาน

Phase 2
- กำหนดสิทธิการเข้าใช้งาน



2 GSB Change Maker 2024

GSB CHANGE MAKER 2024 พลิกไอเดีย สร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลง

- **Customer Data System แบบ Real-Time**
  พัฒนาระบบติดตามข้อมูลลูกหนี้ผ่าน MS365
- **GSB Village Venture**
  พัฒนาแพลตฟอร์มช่วยวิสาหกิจชุมชน ซึ่งจะเชื่อมโยงกับนักลงทุนและพันธมิตรทางธุรกิจ
- **Eco Paper**
  ลดการใช้กระดาษโดยใช้ MS Platform และ MS365

พัฒนาบุคลากร

Digital & Data/AI

ผ่านหลักสูตร ผ่านการอบรม มากกว่า **2,000 ราย**

Specialist

ฝบส./กลุ่ม IT



- Business Model and Marketing for Data Scientist
- Borrower Segmentation Model (Use Case)
- IT Project Management
- Agile Software Development

Data Analytic

พนักงานปฏิบัติการ
ส่วนกลาง/สายกิจ/เขตหนี้

- Data Champion (ส่วนกลาง/สาขา) เพื่อบริหารจัดการ/ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางประกอบการตัดสินใจและติดตามผลการดำเนินงาน
- การตลาดแบบไร้รอยต่อด้วยมุมมองการใช้ข้อมูลที่หลากหลาย: Seamless Market Integration (กลุ่มลูกค้าบุคคล/ฐานราก/ธุรกิจภาครัฐ)

Digital & AI

พนักงานปฏิบัติการ

- พัฒนากระบวนการด้วย Microsoft Power Platform
- Data Security Collaboration
- Generative AI for Marketing Productivity
- GSB AI: Sharing the Future Way of Way

เตรียมความพร้อมกลุ่มผู้มีศักยภาพสูง



Talent

พนักงานปฏิบัติการ ถึงผู้อำนวยการฝ่าย

ได้รับคัดเลือก **64 ราย**



Future Skill Development Program

ทดแทนตำแหน่งผู้เกษียณอายุ

ได้รับคัดเลือก **38 ราย**

- Leadership Capabilities
- Functional Competency



โครงการโรงเรียนผู้จัดการสาขา

ได้รับคัดเลือก NEW **200 ราย**

สร้างผู้บริหารสาขามืออาชีพ ผจส.ที่ได้รับการคัดเลือก (อายุงานไม่เกิน 3 ปี และอายุไม่เกิน 50 ปี)

- Business Acumen
- Internal Control
- Leadership

หลักสูตร

I. Management & Leadership
II. Data & Digital

การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม

ที่มา

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการออมให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเน้นการออมอย่างมีเป้าหมายและตอกย้ำบทบาททางสังคมตามนโยบายการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคมและการปฏิบัติตามนโยบายรัฐด้วยประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้จัดกิจกรรมอบรมเพื่อปลูกฝังวินัยทางการเงิน การวางแผนเกษียณ และการจัดการเงินส่วนบุคคล และนำเสนอตัวเลือกทางการเงินที่เหมาะสมตามแต่ละกลุ่มลูกค้า เพื่อช่วยให้ประชาชนรู้ทันภัยทางการเงินและเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนาแบบจำลองการวางแผนทางการเงิน เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออมและลดความเสี่ยงทางการเงิน การดำเนินการเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน ลดความเหลื่อมล้ำ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มั่นคงยั่งยืนในระยะยาว

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การบริหารจัดการโครงการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธนาคาร ธนาคารจำเป็นต้องพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** การให้ความรู้ทางการเงินช่วยเพิ่มศักยภาพในการจัดการเงินของประชาชน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระดับประเทศ และการส่งเสริมการออมสามารถนำไปสู่การมีเงินทุนในระบบธนาคารเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการลงทุนในธุรกิจอื่น ๆ และการขยายสินเชื่อ • **ความเสี่ยง :** การขาดความรู้และทักษะทางการเงิน รวมถึงการไม่มีเงินออมในหมู่ประชาชนฐานราก
สังคม 	• **โอกาส :** การส่งเสริมการออมสามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำโดยให้โอกาสทางการเงินที่เท่าเทียมกันมากขึ้น จากการสร้างประวัติทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ และธนาคารสามารถสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนจากการให้ความรู้และบริการทางการเงิน • **ความเสี่ยง :** ไม่มี
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** ส่งเสริมสิทธิเข้าถึงบริการทางการเงินและความรู้ให้แก่ทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ด้อยโอกาส และการให้ความรู้ช่วยให้ประชาชนตระหนักถึงความเสี่ยงของการกู้เงินจากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ • **ความเสี่ยง :** หากมีกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือบริการทางการเงิน อาจเกิดการกีดกันทางการเงินในระดับหนึ่ง

เป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
แผนการส่งเสริมการออมและการสร้างวินัยทางการเงินที่สำคัญเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผน	การดำเนินการของแผนการส่งเสริมการออมและการสร้างวินัยทางการเงินที่สำคัญประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในแผน ร้อยละ 100
ลูกค้าได้รับการพัฒนาและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นมากกว่าร้อยละ 50 ภายในปี 2571	ลูกค้าของธนาคารมากกว่าร้อยละ 40 ได้รับการพัฒนาและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการออมมากกว่า 284,540 ราย	มีผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการออม จำนวน 288,084 ราย

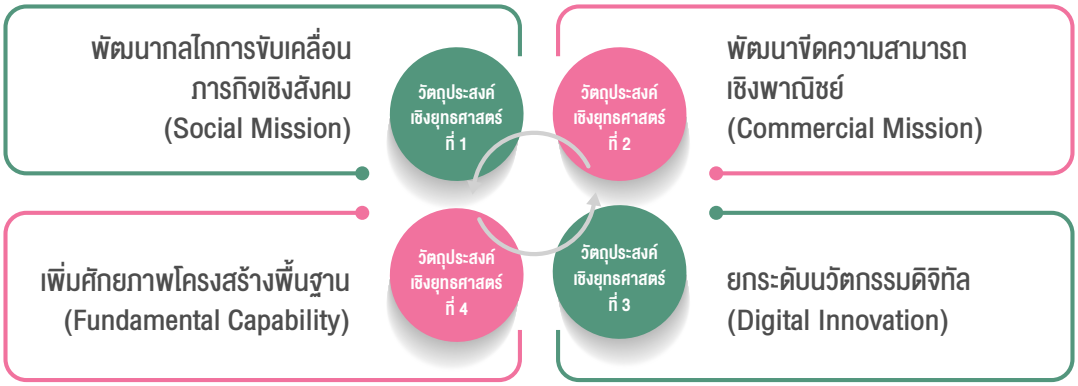
การกำกับดูแล

การกำหนดทิศทางและแนวทางในการให้ความรู้และส่งเสริมการออมของธนาคารออมสินในช่วงปี พ.ศ. 2567 - 2571 เป็นผลมาจากกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร หน่วยงานทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้ทุกฝ่ายมีบทบาทสำคัญในการร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย การประมาณการทางการเงิน และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับความเหมาะสม โดยมีการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์อย่างสม่ำเสมอทุกปี

กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม

ธนาคารมีเจตจำนงในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารออมสินสำหรับปี 2567 - 2571 โดยมีเป้าหมายหลักคือการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินและสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเป็นธรรม และสนับสนุนเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งประกอบไปด้วยเป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน (No Poverty) และเป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ (Reduced Inequality) โดยความมุ่งมั่นเหล่านี้จะขับเคลื่อนการธนาคารเพื่อสังคมในกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบอย่างเต็มรูปแบบ (Responsible Banking) ในอนาคต ดังนั้นธนาคารจึงกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่ประกอบด้วยวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 4 ข้อหลัก โดยประเด็นด้านการให้ความรู้ทางการเงินสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากลไกในการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม โดยการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน เพื่อให้เกิดความมั่นคงและเป็นหลักประกันสำหรับชีวิต



การให้ความรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

ในปี 2567 ธนาคารได้จัดทำโครงการและกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมความรู้ด้านการออมให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ซึ่งครอบคลุมถึง พนักงาน ลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ รายละเอียดของกิจกรรม มีดังต่อไปนี้

1. โครงการธนาคารโรงเรียน











โครงการธนาคารโรงเรียนเป็นหนึ่งในความมุ่งมั่นของธนาคารออมสินในการส่งเสริมวิสัยทัศน์ของธนาคารในฐานะผู้นำด้านการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยโครงการนี้เริ่มต้นตั้งแต่ปี 2541 และดำเนินมาเป็นระยะเวลา 25 ปี โดยมุ่งปลูกฝังนิสัยการออมในเด็กและเยาวชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พวกเขาเติบโตเป็นทรัพยากรคุณภาพในการพัฒนาประเทศชาติ

ภายใต้โครงการนี้ธนาคารได้จำลองสาขาของธนาคารภายในสถานศึกษา โดยมีผู้บริหาร ครู อาจารย์ นักเรียนและนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินงาน ซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมธนาคารโรงเรียน เอกสารสิ่งพิมพ์ และวัสดุสำนักงานที่จำเป็นในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่จากสาขาของธนาคารทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้การดูแลอย่างใกล้ชิด นอกจากการสนับสนุนการดำเนินงาน ธนาคารยังมอบทุนการศึกษา ของรางวัล ส่งเสริมการออมประจำปี และจัดอบรมให้ความรู้แก่ครู นักเรียน และพี่เลี้ยงสาขา รวมถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายและกิจกรรมส่งเสริมการออมประจำปีให้กับนักเรียนและโรงเรียนที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกในโครงการธนาคารโรงเรียน

ในช่วงปี 2562 - 2566 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการนำบริการทางการเงินเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเด็กและเยาวชน เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินในรูปแบบออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการออมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการจัดส่งในรูปแบบดิจิทัล ตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยที่สนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินแบบ Digital Banking

สำหรับปี 2567 ธนาคารมีแผนที่จะดำเนินงานตามแนวทางเดิม โดยมุ่งเน้นการสร้างวินัยการออมในหมู่เด็กและเยาวชน โดยนำเสนอทั้งในรูปแบบธนาคารโรงเรียนแบบดั้งเดิม (Physical) และธนาคารโรงเรียนดิจิทัล (Digital School Bank) ธนาคารได้วางแผนส่งเสริมการออมสำหรับสมาชิกโรงเรียนและสนับสนุนกิจกรรมที่มีประโยชน์ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการออมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งขยายธนาคารโรงเรียนดิจิทัลเพื่อปรับให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการออมและการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันของกลุ่มเป้าหมาย

ผลการดำเนินโครงการ	• ธนาคารโรงเรียนทั้งหมด **1,324 แห่ง** • จำนวนนักเรียนสมาชิกโครงการ **2,261,778 คน** • บัญชีเพื่อการออม **2,292,440 บัญชี** • จำนวนเงินออม **995,165,503 บาท**
คุณค่าต่อธนาคาร	ขยายฐานลูกค้าโดยส่งเสริมให้สมาชิกบัญชีเงินฝากธนาคารโรงเรียนทั้งที่มีอยู่เดิมและโรงเรียนใหม่เข้าร่วมเป็นลูกค้าของธนาคาร
คุณค่าต่อสังคม	สร้างวินัยทางการเงินให้แก่เด็กและเยาวชน เพื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่รู้คุณค่าของการออมอย่างแท้จริง อีกทั้งเยาวชนสามารถใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกฝนความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสร้างความภาคภูมิใจแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารโรงเรียน ในฐานะที่พวกเขาเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้นักเรียนเล็งเห็นความสำคัญของการออม

2. การเสริมสร้างการให้ความรู้ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน “ออมตังค์”



ธนาคารออมสินมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยเป้าหมายในการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและแก้ไขช่องว่างทางการเงิน ธนาคารมุ่งให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนฐานรากและผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อพัฒนาความสามารถในการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม วางแผนการออม สร้างความมีวินัยทางการเงิน และส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง นอกจากนี้ธนาคารยังมีบทบาทในการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาความยากจนและหนี้นอกระบบ ดังนั้นเพื่อยกระดับการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ธนาคารได้จัดทำช่องทางการให้ความรู้ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Mobile Application และ Web Application ภายใต้ชื่อ “ออมตังค์” ซึ่งมีสมาชิกใช้งานกว่า 330,000 ราย แอปพลิเคชันนี้ประกอบด้วยฟังก์ชันการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อมัลติมีเดียและห้องเรียนออนไลน์ที่รวมความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเงิน การออม การป้องกันภัยทางการเงิน การวางแผนธุรกิจ การบริหารหนี้ และการวางแผนเกษียณ นอกจากนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ 18 หลักสูตร พร้อมทั้งรายละเอียดต้นทุนและเครื่องมือในการประกอบอาชีพ โดยมีสมาชิกเข้าใช้งานมากกว่า 409,567 ราย

การให้บริการช่องทางการเรียนรู้ทางการเงินออนไลน์นี้เอื้อต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของธนาคารมากขึ้นสำหรับกลุ่มประชาชนฐานราก ช่วยให้ธนาคารสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยสร้างการรับรู้ถึงช่องทางในการบริหารจัดการเงินและการลงทุนที่เหมาะสม และลดความเสี่ยงจากปัญหาหนี้ค้างชำระ การใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ และการพึ่งพาหนี้นอกระบบ

ตัวชี้วัด	จำนวนผู้เข้าร่วม
จำนวนผู้ใช้บริการหลักสูตรความรู้ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันออมตังค์/โค้ชออม	113,920 (เป้าหมาย > 80,000 ราย)
จำนวนผู้ที่สอบผ่านการทดสอบความรู้ทางการเงิน	89,010

ผลการดำเนินงานประจำปี 2567

ออมตังค์ ความรู้ทางการเงินออมได้

ในปี 2567 มีผู้เข้าใช้บริการและเข้าถึงแหล่งความรู้ทางการเงินจากแอปพลิเคชัน **ออมตังค์** จำนวนทั้งสิ้น **103,445 ราย** ทั้งนี้มีผู้ผ่านการทดสอบความรู้ทางการเงินเป็นจำนวน **89,010 ราย** ซึ่งคิดเป็น**ร้อยละ 86** ของผู้ที่เข้าร่วมทั้งหมด

3. โครงการส่งเสริมการออมและให้ความรู้ทางการเงิน







ในปี 2567 ธนาคารได้วางแผนยกระดับการส่งเสริมการออมเพื่อรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความจำเป็นของการวางแผนเกษียณตั้งแต่อายุยังน้อย ยังอยู่ในวัยทำงาน หรือยังขณะยังมีรายได้ เพื่อเตรียมความพร้อมทางการเงิน ส่งเสริมการสร้างวินัยทางการเงินด้วยการออมอย่างมีเป้าหมาย เช่น การออมเพื่อฉุกเฉิน การออมเพื่อใช้หนี้ การออมเพื่อวางแผนเกษียณ เป็นต้น และลงมือปฏิบัติตามแผนการออมเพื่อนำไปสู่ความมั่นคงทางการเงิน โดยจำลองแผนการออมผ่าน Application CoachAom เพื่อให้รู้ว่าควรต้องออมเท่าไหร่ ออมนานแค่ไหน และออมอย่างไร เพื่อให้เป้าหมายนั้นเป็นจริงได้ ซึ่งการออมไม่ใช่การอด แต่เป็นการจัดสรรรายได้ที่มีให้อยู่บนความพอดีพอประมาณ เพื่อให้มีเงินออมที่มีเพียงพอต่อการใช้ชีวิตในยามเกษียณ (Sufficient Retirement Saving) สนับสนุนให้ประชาชนสามารถใช้เครื่องมือในการประเมินระดับความเสี่ยงความรู้การลงทุนและความรู้ทางการเงินในการวางแผนการออมและสร้างวินัยทางการเงิน รวมทั้งเสริมสร้างภูมิคุ้มกันลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาด้านการออมของสังคมไทย ฉะนั้นการวางแผนการออมอย่างมีเป้าหมายเป็นเสมือนการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีช่วยป้องกันการก่อหนี้ ลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาด้านการออมของสังคมไทย ธนาคารมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านกระบวนการดังต่อไปนี้

1) การทำแบบทดสอบประมวลความรู้ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรม
2) การประเมินคุณภาพของคำถามในแบบทดสอบประมวลความรู้ก่อนและหลัง
3) การประเมินผลของผู้เข้าร่วมในกิจกรรมการบรรยายให้ความรู้ทางการเงิน

ผลการดำเนินโครงการ	• จำนวนผู้เข้าใช้แอปพลิเคชัน **12,241 ราย** • จำนวนผู้ผ่านแบบทดสอบความรู้หลังเข้าร่วมโครงการ **31,405 ราย** คิดเป็น**ร้อยละ 82** จากผู้เข้าร่วมทั้งหมด

4. โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม








ธนาคารได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการออมและให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ได้แก่ โรงเรียนบ้านห้วยฟองและโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ อำเภอดอยเปียงซ้อ จังหวัดน่าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- กำหนดให้นักเรียนที่กำลังศึกษาในสองโรงเรียนนี้ทำการออมเงินอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ธนาคารจะสมทบเงินในจำนวนเท่ากับเงินออมสะสม สูงสุดไม่เกิน 600 บาท สำหรับนักเรียนที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การออมที่กำหนด
- กำหนดให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาออมเงินอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ธนาคารจะสมทบเงินในจำนวนเท่ากับเงินออมสะสม สูงสุดไม่เกิน 600 บาท สำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การออมที่กำหนด

ผลการดำเนินโครงการ

ชุมชนบ้านห้วยฟอง	• นักเรียนโรงเรียนบ้านห้วยฟอง เข้าร่วมกิจกรรม **191 ราย** ออมต่อเนื่อง **152 ราย** มีเงินออมสะสม **404,935 บาท** • ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านห้วยฟอง เข้าร่วมกิจกรรม **14 ราย** ออมต่อเนื่อง **12 ราย** มีเงินออมสะสม **112,747 บาท** • วิสาหกิจชุมชนกลุ่มออมทรัพย์และร้านค้าสวัสดิการชุมชนบ้านห้วยฟอง เข้าร่วมกิจกรรม **87 ราย** มีเงินออมสะสม **755,680 บาท**
ชุมชนบ้านเปียงซ้อ	• นักเรียนโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ เข้าร่วมกิจกรรม **135 ราย** ออมต่อเนื่อง **114 ราย** มีเงินออมสะสม **378,969.11 บาท** • ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ เข้าร่วมกิจกรรม **16 ราย** ออมต่อเนื่อง **11 ราย** มีเงินออมสะสม **340,455 บาท**

อีกทั้งทักษะทางการเงินของบุคคลในชุมชนมีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยแบ่งออกเป็นด้านความรู้ทางการเงินที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นถึง **ร้อยละ 93.96** ด้านพฤติกรรมทางการเงินระยะยาวเพิ่มขึ้น**ร้อยละ 97.25** และด้านทัศนคติทางการเงินมีการปรับปรุงขึ้นที่ **ร้อยละ 95.05**

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการส่งเสริมการออม

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในภารกิจด้านการส่งเสริมการออม โดยเน้นการให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้า ซึ่งครอบคลุมทั้งเด็กและเยาวชน รวมถึงลูกค้าและประชาชนทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออมและสร้างความมั่นคงให้แก่ประชาชน โดยเน้นการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน การวางแผนการออม และการบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่าและสิทธิประโยชน์เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต

ในปี 2567 ธนาคารได้ยกระดับการส่งเสริมการออมโดยการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อปลูกฝังวินัยการออมและการวางแผนเกษียณให้แก่เด็ก เยาวชน ข้าราชการ และประชาชนทั่วไป และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่น โดยเฉพาะการผนวกเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านการออม รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่มีอัตราผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักและเห็นคุณค่าของการออมเงินสำหรับกรณีฉุกเฉินหรือการเตรียมความพร้อมสำหรับการเกษียณอายุ นอกจากนี้ยังมีการขยายขอบเขตของผลิตภัณฑ์ด้านการออมด้วยการครอบคลุมการคุ้มครองในด้านประกันภัย เพื่อช่วยสร้างความมั่นคงในชีวิตของประชาชนในระดับที่สูงขึ้น โดยกิจกรรมส่งเสริมการออมและผลิตภัณฑ์เพื่อการออมของธนาคารจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ด้านการออมได้อย่างกว้างขวาง และยกระดับพฤติกรรมการออมของประชาชน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและลดความเสี่ยงต่อปัญหาการออมในสังคมไทย นอกจากนี้ยังมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืนในระยะยาว ตัวอย่างเช่น

1. กลุ่มเด็กและเยาวชน

เงินฝากเพื่อเรียก Kids Now	
เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์	บุคคลธรรมดาอายุระหว่าง 7 - 22 ปี ที่สมัครใช้บริการและเชื่อมโยงบัญชีกับ LINE GSB NOW
อัตราดอกเบี้ย	0.60% ต่อปี โดยไม่หักภาษี
จุดเด่นของผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์นี้ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนสนุกกับการออมเงินมากขึ้น โดยมีระบบสะสมพอยต์ซึ่งสามารถแลกรับสิทธิพิเศษและของรางวัลต่าง ๆ

2. กลุ่มรายย่อยและฐานราก

เงินฝากเพื่อเรียก Protect Life Plus	
เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์	บุคคลธรรมดาสัญชาติไทย อายุระหว่าง 15 ถึง 69 ปี ณ วันที่เปิดบัญชี
อัตราดอกเบี้ย	0.30% ต่อปี
ความคุ้มครอง	• คุ้มครองอุบัติเหตุ จำนวนเงินเอาประกันภัยเท่ากับ 20 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชี ณ วันก่อนประสบอุบัติเหตุ 1 วัน สูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อราย • คุ้มครองอุบัติเหตุขณะขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ จำนวนเงินเอาประกันภัยเท่ากับ 20 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชี ณ วันก่อนประสบอุบัติเหตุ 1 วัน สูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อราย
จุดเด่นของผลิตภัณฑ์	เงินฝากที่มาพร้อมสิทธิประโยชน์ด้านความคุ้มครองจากประกันภัยอุบัติเหตุ

3. กลุ่มผู้สูงอายุและผู้เตรียมเกษียณ (Pre-Retirement)

เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษเพื่อการเกษียณ 10 ปี	
เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์	• บุคคลธรรมดาที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป • ต้องทำการจองสิทธิ์ฝากเงินผ่านระบบการลงทะเบียนของธนาคาร • ต้องใช้สิทธิ์ฝากเงินภายใน 15 วันนับจากวันที่ลงทะเบียนจองสิทธิ์ ทั้งนี้ไม่เกินวันที่ 30 มิถุนายน 2567
อัตราดอกเบี้ย	2.84% ต่อปี
จุดเด่นของผลิตภัณฑ์	ช่วยส่งเสริมการออมเพื่อการเกษียณด้วยดอกเบี้ยสูง

4. ทุกกลุ่มลูกค้า

สลากออมสินพิเศษ 1 ปี ฉลองครบรอบ 111 ปี ธนาคารออมสิน	
เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์	ผู้ที่ฝากสลากออมสินพิเศษดิจิทัล 1 ปี หรือสลากออมสินพิเศษ 1 ปี (ใบสลาก) ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 15 พฤษภาคม 2567
อัตราดอกเบี้ย	เมื่อฝากครบ 1 ปี จะได้รับดอกเบี้ยหน่วยละ 0.35 บาท
จุดเด่นของผลิตภัณฑ์	โอกาสลุ้นรางวัลที่ 1 มูลค่า 111 ล้านบาท, สิทธิ์ลุ้นรางวัลทุกเดือน และรางวัลเลขท้ายให้มีการออกรางวัลทุกวันที่ 16 ของเดือน (รวม 12 ครั้ง)

สลากออมสินพิเศษ 1 ปี ลุ้นรางวัลพิเศษทองคำแท่งหนัก 10 กิโลกรัม	
เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์	ผู้ฝากสลากออมสินพิเศษดิจิทัล 1 ปี หรือสลากออมสินพิเศษ 1 ปี (ใบสลาก) ระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม - 15 กรกฎาคม 2567
อัตราดอกเบี้ย	เมื่อฝากครบ 1 ปี จะได้รับดอกเบี้ยหน่วยละ 0.35 บาท
จุดเด่นของผลิตภัณฑ์	สลากออมสินพิเศษ 1 ปี พร้อมแคมเปญลุ้นรางวัลพิเศษ ทองคำแท่งหนัก 10 กิโลกรัม ยังมีสิทธิ์ลุ้นรางวัลที่ 1 มูลค่า 10 ล้านบาท และรางวัลอื่น ๆ ทุกวันที่ 16 ของเดือน (รวม 12 ครั้ง)

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการด้านการให้ความรู้ทางการเงินและส่งเสริมการออม

โครงการและกิจกรรม	ผลการดำเนินการ
ให้ความรู้ทางการเงินแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการทหาร	ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 11,598 ราย
อบรมความรู้ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโค้ชออม	ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 12,241 ราย
ยกระดับประสิทธิภาพและความปลอดภัยของ Mobile Application โค้ชออม	พัฒนาระบบในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมประวัติการประเมินความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้และระดับความรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับแผนการออม นอกจากนี้ยังมีการยืนยันตัวตนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook Line Google Apple และอีเมล
การสร้างวิทยากรโค้ชออม	ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 36 ราย
ให้ความรู้ทางการเงินร่วมกับหน่วยงานภาคีทั้งภาครัฐและเอกชนผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์	ลูกค้าได้รับการอบรมออนไลน์ผ่าน “ออมตังค์” จำนวน 101,679 ราย
พัฒนาและบำรุงรักษาระบบการให้ความรู้ทางการเงิน	พัฒนาระบบทดสอบหลังเรียนและออกใบรับรองให้แก่ผู้ประกอบการในโครงการรถเข็นออมสินสร้างอาชีพ ครบรอบ 111 ปีธนาคารออมสิน
ธนาคารโรงเรียนดิจิทัล (Digital School Bank)	มีการเปิดบัญชีใหม่มากกว่า 100,000 บัญชี และต่อยอดเป็นลูกค้าของธนาคารกว่า 106,653 บัญชี



การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ที่มา

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างทั่วถึง เพื่อกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม การเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมช่วยให้กลุ่มคนที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางเงินด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถบริหารจัดการการเงิน สร้างรายได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังช่วยป้องกันการเกิดหนี้สินเกินตัวและส่งเสริมเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ด้วยเทคโนโลยีทางการเงินที่ทันสมัย ธนาคารสามารถเพิ่มความสะดวกสบายและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้หลากหลาย ซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจในระยะยาวภายใต้บทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินเป็นไปเพื่อลดความเลื่อมล้ำทางการเงิน โดยธนาคารตั้งเป้าหมายปรับลดกำไรลงมาอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อขยายการให้สินเชื่อกลุ่มเสี่ยง ทั้งกลุ่มที่ไม่ได้รับบริการทางการเงินอย่างเพียงพอ (Underserved) และกลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน (Unserved) ด้วยการเพิ่ม/ขยายโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ทั้งกลุ่มที่มีเครดิตและไม่มีเครดิต เนื่องจากกลุ่มเสี่ยงเหล่านี้ยังมีช่องว่างทางการเงินที่เข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินต่าง ๆ

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินเกิดขึ้นอย่างทั่วถึง ธนาคารต้องพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **ความเสี่ยง :** การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ครอบคลุมมากขึ้น อาจทำให้ธนาคารรับลูกค้าที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตสูงและอาจเกิดหนี้เสียที่เกินความสามารถในการชำระ โดยเฉพาะสำหรับลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่หากไม่มีการวิเคราะห์และคัดกรองที่รอบคอบแตกต่างจากลูกค้าทั่วไป อาจนำไปสู่การเพิ่มหนี้เสียซึ่งจะส่งผลต่อเสถียรภาพทางการเงินของธนาคาร และเพิ่มค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อ • **โอกาส :** การขยายฐานลูกค้าผ่านการให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มคนที่มีความครอบคลุมมากขึ้น สามารถสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้และผลกำไรจากการให้สินเชื่อและผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ ในระยะยาว รวมถึงเพิ่มโอกาสในการลงทุนเพื่อขยายธุรกิจและเสริมสร้างชื่อเสียงให้กับธนาคาร เป็นรากฐานให้กับการดำเนินภารกิจการเป็นธนาคารเพื่อสังคมของธนาคารต่อไปอย่างยั่งยืน
สังคม 	• **ความเสี่ยง :** การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ครอบคลุมมากขึ้นอาจมีประสิทธิภาพไม่เท่าที่ควร หากมีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและจุดบริการทั้งหมดที่ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงทางการเงินในพื้นที่ที่มีประชากรน้อยหรือด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ และส่งผลให้ลูกค้ากลุ่มเปราะบางไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน หากขาดความรู้ความเข้าใจเงื่อนไขผลิตภัณฑ์และบริการ หรือไม่ผ่านเกณฑ์เงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร และส่งผลให้การให้สินเชื่อเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของธนาคารไม่เป็นไปตามเป้าหมาย • **โอกาส :** การส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทางการเงิน สนับสนุนความเท่าเทียมในด้านเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรฐานรากที่ยังขาดการเข้าถึงบริการทางการเงิน หรือการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อการลงทุนในธุรกิจขนาดเล็ก ส่งผลให้ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและเพิ่มกำไร รวมถึงเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

สิทธิมนุษยชน 	• **ความเสี่ยง :** หากแผนการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินเป็นไปโดยไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อาจนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางเงินของกลุ่มเปราะบาง ส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการให้สินเชื่อเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารในฐานะธนาคารเพื่อสังคม • **โอกาส :** การส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมและเท่าเทียม สามารถส่งเสริมสิทธิในการเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง ช่วยลดช่องว่างการเข้าถึงข้อมูลและจุดบริการทางการเงิน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารที่ใส่ใจในสิทธิมนุษยชน

เป้าหมาย

ในปี 2567 ธนาคารมีการดำเนินงานพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ และเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยสอดคล้องกับแนวคิด Creating Shared Value (CSV) เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับสังคม เศรษฐกิจ และประเทศ ผ่านการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน แก้ไขปัญหาหนี้สิน พัฒนาศักยภาพของชุมชน และสนับสนุนนโยบายของรัฐในการกระตุ้นเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการสินเชื่อของธนาคาร โดยธนาคารกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในการสร้างโอกาสและเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ดังนี้

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ลูกค้ารายย่อยและฐานราก สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน	> 500,000 บัญชี
ลูกค้าธุรกิจรายเล็ก SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งทุน	> 30,000 บัญชี
ยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน	5 แห่ง

การกำกับดูแล

ในปี 2567 ธนาคารออมสินได้ดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับประชาชนฐานรากอย่างเหมาะสม โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการสินเชื่อที่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสริมสร้างกลไกการดำเนินงานที่โปร่งใสและรับผิดชอบ โดยกำหนดให้หน่วยงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของธนาคารและแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดอย่างครอบคลุม

ธนาคารมีการวางกลไกการกำกับดูแลสำหรับประเด็นการสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ชัดเจน โดยมีคณะกรรมการธนาคารออมสินเป็นผู้อนุมัติและให้ความเห็นชอบนโยบายหลักในการดำเนินงาน รวมถึงการให้ความเห็นชอบและอนุมัติในเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบในวงกว้างต่อภารกิจทางสังคมของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางและการดำเนินงานด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและคณะกรรมการบริหารทำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอแนะ และให้ความเห็นชอบต่อนโยบาย ยุทธศาสตร์ โครงการ หรือแนวทางดำเนินงานก่อนนำเสนอไปยังคณะกรรมการธนาคารตามลำดับขั้นตอน สำหรับการบริหารจัดการในระดับปฏิบัติการในการพัฒนาและดำเนินงานนั้น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะจัดการและผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจ อนุมัติ และติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มเป้าหมายได้รับบริการที่เหมาะสมและทั่วถึง

ในการติดตามผลการดำเนินงาน ธนาคารมีระบบการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ และมีกลไกติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาสังคมได้อย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารออมสิน
(กำกับนโยบายสูงสุด และให้ความเห็นชอบและอนุมัติในเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบในวงกว้าง)

↓

คณะกรรมการบริหาร
(ให้ความเห็นชอบต่อยุทธศาสตร์และโครงการสำคัญ)

↓

คณะจัดการ
(บริหารแผนงานการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสังคม)

↓

ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
(ผู้มีอำนาจอนุมัติการดำเนินงานผลิตภัณฑ์เพื่อสังคมทั่วไป)

กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

จากการให้บริการสินเชื่อที่ผ่านมาของธนาคาร ยังคงพบว่าประชาชนรายย่อยยังประสบปัญหาในเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ เนื่องมาจากประชาชนรายย่อยซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีภาระหนี้ครัวเรือนสูง ส่งผลให้มีระดับคะแนนเครดิตในระดับความเสี่ยงสูง จึงไม่ผ่านเกณฑ์การยื่นขอสินเชื่อ ธนาคารมีแนวทางในการช่วยเหลือประชาชนรายย่อยที่ไม่มีเครดิตทางการเงิน และหรือมีระดับคะแนนเครดิตในระดับความเสี่ยงสูงให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้ โดยธนาคารมีแผนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับให้บริการสินเชื่อในวงเงินที่ไม่สูงมากและใช้เครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง ในรูปแบบข้อมูลทางเลือก (Alternative Credit Scoring) เช่น ข้อมูลรายการเคลื่อนไหวผ่านบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) ข้อมูลพฤติกรรมการใช้จ่ายมาใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อต่อไป

การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามนโยบายสินเชื่อรายย่อยและนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) และการปฏิบัติตามร่างประกาศ ธปท. ว่าด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพื่อให้การให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและดำเนินงานตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 เพื่อสนับสนุนให้กลุ่มองค์กรการเงินชุมชนได้รับการจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชน ซึ่งเป็นการสนับสนุนรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่สร้างประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินและองค์กรการเงินชุมชน เพื่อเสริมสร้างโอกาสให้แก่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน และเป็นกลไกในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

ในปี 2567 ธนาคารมุ่งเน้นยกระดับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงทางการเงินและช่วยเหลือลูกหนี้มากยิ่งขึ้น ผ่านการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยธนาคารเอง (By GSB) และผ่านการขยายความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (By GSB Group) ทั้งการขยายการเข้าถึงสินเชื่อรายย่อยผ่านผลิตภัณฑ์ช่วยเหลือสังคม ขยายการเข้าถึงสินเชื่อธุรกิจ และช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ทั้งนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาสังคมควบคู่กับการสร้างผลกำไรในระดับที่เหมาะสม (Responsible Profit) เพื่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม โดยธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเกินกว่ามาตรฐาน โครงการสินเชื่อเชิงสังคมของธนาคาร ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มเปราะบาง เช่น การปล่อยสินเชื่อโดยไม่มีหลักประกัน พร้อมอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำและเงื่อนไขที่ผ่อนปรนกว่ามาตรฐานทั่วไป เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินและส่งเสริมความเป็นธรรม ธนาคารยังมุ่งลดการพึ่งพาหนี้นอกระบบเพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ประชาชนในระยะยาว โดยธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการที่ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีการผ่อนปรนเกณฑ์ หรือการให้สินเชื่อผ่าน Non-Bank ซึ่งเป็นบริษัทลูกของธนาคาร และยังจัดสรรงบประมาณสำรองเพื่อชดเชยความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการสินเชื่อเชิงสังคม เพื่อสร้างความมั่นใจว่าทุกการดำเนินงานมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาสังคมอย่างแท้จริง

สำหรับการบริหารความเสี่ยงจากการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการป้องกันปัญหาหนี้สินที่เกินความสามารถในการชำระ โดยมุ่งเน้นการพิจารณาสถานะทางการเงินของลูกค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารกำหนดกระบวนการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยคำนวณจากภาระหนี้ทั้งหมด พร้อมพิจารณาเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ (Residual Income) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีรายได้เพียงพอสำหรับการดำรงชีพหลังจากชำระหนี้ นโยบายดังกล่าวไม่เพียงช่วยลดความเสี่ยงในการก่อหนี้เกินตัว แต่ยังช่วยส่งเสริมวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและสนับสนุนให้เกิดการใช้จ่ายและการบริหารจัดการเงินที่สมดุล

ในการบรรเทาปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการหนี้ ธนาคารออมสินได้จัดทำ**แพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางการเงินออนไลน์ภายใต้ชื่อ GSB Online Financial Literacy (OFL)** ผ่าน Web Application ที่เข้าถึงง่ายและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และหนึ่งในหลักสูตรสำคัญคือ “ดูก่อนกู้ รู้ก่อนเป็นหนี้” ซึ่งมุ่งให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล และการเตรียมตัวก่อนขอสินเชื่อ หลักสูตรนี้ช่วยให้ลูกค้ามีความเข้าใจในเรื่องการกู้ยืมอย่างถูกต้องและสามารถวางแผนทางการเงินได้อย่างเหมาะสม นอกจากการให้ความรู้และคำแนะนำ ธนาคารยังมีมาตรการเยียวยาสำหรับลูกค้าที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้ เช่น การปรับโครงสร้างหนี้หรือขยายระยะเวลาชำระหนี้ เพื่อช่วยลดภาระและฟื้นฟูความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่โปร่งใส ยุติธรรม และคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า

ธนาคารมีการติดตามประสิทธิภาพของการดำเนินการว่าบรรลุเป้าหมายในการเสริมสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนฐานราก ลดการพึ่งพาหนี้นอกระบบ รวมถึงเพิ่มจำนวนประชาชนฐานรากที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ โดยจัดให้มี

1) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำผลลัพธ์ในการประเมินไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
2) การจัดทำข้อมูลสถิติการขอสินเชื่อ รวมถึงสาเหตุที่การขอสินเชื่อไม่ได้รับการอนุมัติ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงหลักเกณฑ์และพัฒนาโครงการใหม่ ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการและประชาชนกลุ่มเปราะบางให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้มากขึ้น
3) การวิเคราะห์ข้อมูลเศรษฐกิจฐานราก เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและประเมินความเสี่ยง ข้อมูลดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างความมั่นใจในความยั่งยืนของโครงการ

การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปโดยเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งผ่านการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับประชาชนฐานรากอย่างเหมาะสม ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อขยายโอกาสและสร้างความเข้าใจร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อประชาสัมพันธ์และให้ความช่วยเหลือประชาชนในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนรายย่อย และการสำรวจและพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยยึดเสียงของประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารยังพบข้อท้าทายบางประการในการสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์อย่างเท่าเทียม คือ

- **รายได้ไม่ชัดเจนหรือไม่เพียงพอ** ลูกค้าหลายกลุ่มยังไม่สามารถแสดงรายได้ที่มั่นคงหรือเพียงพอต่อการผ่อนชำระหนี้ ส่งผลให้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้
- **ประวัติหนี้ค้างชำระ** บางกลุ่มลูกค้ามีประวัติการชำระหนี้ล่าช้าหรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ทำให้เกิดความยากลำบากในการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ
- **ความเสี่ยงด้านเครดิต** ลูกค้าบางรายมีสินเชื่อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือภาระหนี้ครัวเรือนมีแนวโน้มสูงขึ้น ส่งผลให้คะแนนเครดิตอยู่ในระดับเสี่ยงและยากต่อการอนุมัติสินเชื่อ

ธนาคารนำข้อสังเกตเหล่านี้มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเน้นการพัฒนากลไกสนับสนุนรายได้จากการพิจารณาสร้างโครงการสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาทักษะอาชีพหรือสร้างรายได้เสริม เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการเงินของลูกค้า รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น สนับสนุนวินัยทางการเงินผ่านโครงการอบรมให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการหนี้และช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้อย่างมีวินัย การบริหารจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาระบบการประเมินความเสี่ยงที่ครอบคลุมและยืดหยุ่นมากขึ้น โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้าเป็นรายกรณีและการส่งเสริมเทคโนโลยีทางการเงิน การพัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์และระบบจัดเก็บข้อมูลที่ช่วยให้การวิเคราะห์สินเชื่อมีความแม่นยำและรวดเร็วมากขึ้น

โครงการที่เกี่ยวข้อง

1. โครงการสถาบันการเงินประชาชน











โครงการสถาบันการเงินประชาชน เป็นหนึ่งในนโยบายขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศยุทธศาสตร์ชาติด้านการยกระดับศักยภาพของรัฐบาล โดยการสนับสนุนรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่สร้างประโยชน์ร่วมกันของคนในชุมชนและได้กำหนดให้ธนาคารออมสินทำหน้าที่ธนาคารผู้ประสานงานธนาคารออมสินตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 (พรบ.) ในการสนับสนุน ช่วยเหลือ และประสานงานสถาบันการเงินประชาชน เพื่อเป็นการช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน

- ให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การรับคำขอจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน
- จัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน
- พัฒนาศักยภาพและความพร้อม ทั้งในด้านระบบการเงิน การบัญชี การตรวจสอบการเสริมศักยภาพของบุคลากร และจัดทำระบบฐานข้อมูลสถาบันการเงินประชาชน
- ประเมินความเสี่ยงของสถาบันการเงินประชาชน

ธนาคารมีการสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้กับสถาบันการเงินประชาชนได้ดูแลสมาชิกและประชาชนให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกมากขึ้น ดังนี้

1. พัฒนาและจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน คือ ระบบงานสถาบันการเงินประชาชน โดยเช่าใช้ระบบงานจากบริษัท มิกซ์โปร แอดวานซ์ จำกัด ตั้งแต่ปี 2563 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เพื่อให้สถาบันการเงินประชาชนมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นระบบที่มีมาตรฐานและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การสนับสนุนให้สถาบันการเงินประชาชนใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าองค์กร GSB Corporate Internet Banking (CoIB) โดยมีการให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงาน ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าธรรมเนียมใช้บริการรายปี เพื่อเป็นช่องทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร เป็นการเตรียมตัวให้สถาบันการเงินประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการดำเนินการผ่านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการปรับตัวให้สามารถดำเนินธุรกรรมการเป็นตัวแทนการชำระเงินและโอนเงิน รวมทั้งเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐในการส่งเสริมการเป็นสังคมไร้เงินสด
3. สนับสนุนค่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งสถาบันการเงินประชาชนต้องจัดทำงบการเงินประจำปีทุกรอบปีบัญชี โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
4. สนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สมุดบัญชีเงินฝาก (Passbook) เครื่องอ่านบัตรประชาชน เครื่องสำรองไฟ สมุดบัญชีเงินฝาก/เงินกู้/หุ้น และใบฝาก - ถอน

แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญของธนาคาร คือ การสนับสนุนให้องค์กรการเงินชุมชนยกระดับเป็นสถาบันการเงินประชาชน ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลตาม พรบ. โดยเสริมสร้างและพัฒนาสถาบันการเงินประชาชนให้มีศักยภาพในการสร้างโอกาส สร้างอาชีพ และขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชน สร้างความเข้มแข็งต่อเศรษฐกิจของประเทศ ลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการเงิน ลดปัญหาหนี้นอกระบบ ขยายโอกาสการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินในระบบในชุมชน โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบมีการกำหนดแผนปฏิบัติการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และติดตามการดำเนินงาน/ประเมินผลสถาบันการเงินประชาชนภายหลังจากได้รับการจดทะเบียน เพื่อรับรู้สถานะและปัญหาในการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชนเป็นประจำทุกปี โดยการติดตามสถานะและปัญหาในการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้รับรู้ถึงความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของสถาบันการเงินประชาชนในด้านการพัฒนา ด้านการบริหารเงินทุน การจัดการความเสี่ยง ด้านการบัญชี และด้านการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร และนำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชน

โดยในปี 2567 ธนาคารได้จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดูงานระหว่างสถาบันการเงินประชาชน ได้เชิญหน่วยงานภาคีทั้งภายในและภายนอกเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้แต่ละสถาบันการเงินประชาชนเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถาบันการเงินประชาชน โดยจัดกิจกรรม “วงล้อการเงินชุมชนสู่ความยั่งยืน” ภายใต้แนวคิด “การบริหารจัดการที่รัดกุม พร้อมการควบคุมภายในที่เข้มแข็ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ผ่านการประชุมร่วมกัน โดยการเชิญสถาบันการเงินประชาชนที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชนแล้วมาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานซึ่งแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละพื้นที่ เชิญวิทยากรที่มีองค์ความรู้ด้านชุมชนมาถ่ายทอดการบริหารงานด้านชุมชน เพื่อให้สถาบันการเงินประชาชนนำไปปรับใช้ในพื้นที่ของตัวเอง

2. โครงการผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับลูกค้ากลุ่มฐานรากและรายย่อย รวมถึงลูกค้าบุคคล



ตามที่ธนาคารออมสินมีเป้าหมายในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม มุ่งขับเคลื่อนการขยายผลสร้าง Social Impact ในการช่วยคนช่วยสังคมตามภารกิจในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรม และแก้ไขปัญหาหนี้ โดยการบูรณาการปัจจัยด้านสังคมลงในกระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารได้มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เปิดโอกาสให้ประชาชนรายย่อยได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ อาทิ

2.1) **สินเชื่อภายใต้โครงการธนาคารประชาชน** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพ หรือชำระหนี้อื่น ๆ ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบ สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์และ/หรือบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้ หรือไม่ต้องใช้หลักประกันสำหรับผู้มีรายได้ประจำที่อยู่ในหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาของธนาคาร ยังพิจารณาเกณฑ์ที่ผ่อนปรนมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือไม่มีประวัติทางการเงิน เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม อาทิ

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการตั้งแต่ปี 2559 เพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาหนี้นอกระบบ มีวัตถุประสงค์ชัดเจนในการปลดภาระหนี้สินที่เกิดจากการประกอบอาชีพหรือการอุปโภคบริโภค โดยไม่รวมถึงการ Refinance หนี้ในระบบ
- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการตั้งแต่ปี 2561 เพื่อช่วยเหลือผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีบัตรสามารถเข้าถึงเงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพหรือสร้างอาชีพเสริมได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ
- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อช่วยเหลือและรองรับลูกหนี้นอกระบบ** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการตั้งแต่ปี 2566 เพื่อช่วยเหลือผู้ลงทะเบียนโครงการไกล่เกลี่ยหนี้นอกระบบของรัฐบาล โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ยังมีมูลหนี้คงเหลือภายหลังการไกล่เกลี่ย สามารถขอรับสินเชื่อเพื่อชำระหนี้ดังกล่าว

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนส่งดีมีเติม** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการตั้งแต่ปี 2566 เพื่อช่วยเหลือลูกค้าเดิมที่มีประวัติชำระหนี้ดีหรือปิดบัญชีสินเชื่อ มีวัตถุประสงค์ในการต่อยอดการให้สินเชื่อในรูปแบบ Step Up Loan เพื่อเสริมสภาพคล่องและสนับสนุนการดำรงชีพของลูกค้าในยามฉุกเฉิน เพิ่มศักยภาพทางการเงินและประวัติการชำระหนี้ดีให้สามารถเข้าถึงเงินทุนได้
- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนต้อนรับเปิดเทอม** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการในปี 2567 เพื่อช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองในช่วงเปิดภาคเรียน มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนผู้ปกครองที่ต้องเตรียมความพร้อมสำหรับบุตรหลานในด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น ชุดเครื่องแบบนักเรียน หนังสือ อุปกรณ์การเรียน หรือค่าธรรมเนียมการศึกษา เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถจัดการกับภาระทางการเงินได้อย่างราบรื่น

อีกทั้งธนาคารมีการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้เริ่มประกอบการ ผ่าน สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ By GSB ซึ่งผ่อนปรนเอกสารทางการเงิน โดยให้สามารถใช้ประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตรที่ผ่านการฝึกอบรมจากธนาคารออมสิน หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน หรือกรณีไม่ผ่านการอบรมสามารถใช้เอกสารที่แสดงหรือรับรองประสบการณ์ในการประกอบอาชีพนั้น ๆ เช่น ใบรับรอง ใบจบการศึกษา ภาพถ่ายการทำงานอาชีพนั้น ๆ เป็นต้น ประกอบการยื่นขอสินเชื่อกับธนาคารได้ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ไม่มีอาชีพกลับมามีอาชีพ มีรายได้อีกครั้ง

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

2.3) **สินเชื่อภายใต้สินเชื่อองค์กรชุมชน** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับ 1) องค์กรชุมชนทั้งที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกฎหมายอื่น และไม่เป็นนิติบุคคล เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตกลุ่มออมเงินสัจจะ 2) ผู้ประกอบการในโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ 3) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนในการปรับปรุง หรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม ลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก ซึ่งมีวงเงินกู้แตกต่างไปตามสถานะขององค์กรชุมชน เป็นสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นของงวดการผ่อนชำระตามรอบรายได้ที่แท้จริงของลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ให้บริการด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้คณะกรรมการของกลุ่มองค์กรชุมชน และ/หรือหลักทรัพย์ค้ำประกันได้

2.4) **สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว ภัยแล้ง ภัยหนาว และรวมถึงผู้ประสบอัคคีภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหา และบรรเทาความเดือดร้อนในการดำรงชีพ ตลอดจนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 50,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี โดยปลอดการชำระคืนใน 3 งวดแรก ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้บุคคลและ/หรือหลักทรัพย์ค้ำประกันได้

นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อเพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนทั้งที่อยู่อาศัยและทรัพย์สินส่วนบุคคลจากภัยพิบัติ อุทกภัย น้ำป่าไหลหลากในหลายพื้นที่อย่างกว้างขวาง ผ่าน “มาตรการฟื้นฟูบ้านแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ” เช่น สินเชื่อเคหะและสินเชื่อบุคคล ภายใต้มาตรการฟื้นฟูบ้านแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งกลุ่มลูกค้ารายเดิมและรายใหม่ที่ได้รับความเดือดร้อน ให้กู้เงินเพื่อนำไปซ่อมแซมที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยพิเศษที่ต่ำกว่า และธนาคารยังมีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ อาทิเช่น ผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์เงื่อนไขสามารถกดแจ้งความประสงค์เพื่อเข้าร่วมมาตรการผ่านช่องทาง MyMo ซึ่งหลังจากนั้นระบบจะพักชำระหนี้ให้อัตโนมัติ โดยจะมีการพักเงินต้น และไม่คิดดอกเบี้ยเป็นเวลา 6 เดือน

2.5) **สินเชื่อคืนถิ่นแรงงานไทย (อิสราเอล)** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการตั้งแต่ปี 2566 เพื่อช่วยเหลือผู้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบ (สงคราม) ในประเทศอิสราเอล มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและสนับสนุนการสร้างโอกาสใหม่ให้กับแรงงานไทย ทั้งแรงงานที่ยังทำงานอยู่ในอิสราเอล แรงงานที่กำลังเตรียมตัวเดินทาง หรือแรงงานที่เดินทางกลับประเทศไทยแล้ว มุ่งเน้นการช่วยเหลือทางการเงินเพื่อให้แรงงานสามารถนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพใหม่หรือสร้างอาชีพเสริมในวงเงินกู้ไม่เกินรายละ 150,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เกิน 20 ปี มีเงื่อนไขผ่อนปรนพิเศษ

2.6) **สินเชื่อเรื่องที่อยู่อาศัย** เช่น โครงการสินเชื่อบ้านออมสินเพื่อคนไทยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ รวมถึงบรรเทาความเดือดร้อนในเรื่องที่อยู่อาศัย แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องที่อยู่อาศัยของประชาชน สร้างโอกาสให้กับประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง รวมถึงลดภาระการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น อีกทั้งเป็นการสนับสนุนมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านภาคอสังหาริมทรัพย์ สำหรับกรณี ซื้อ/ปลูกสร้าง วงเงินกู้ไม่เกิน 7,000,000 บาท (วงเงินโครงการฯ 10,000 ล้านบาท) รวมถึงมาตรการสินเชื่อออมสิน Re-Home สำหรับสินเชื่อเคหะ กรณีไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) (วงเงินมาตรการฯ 5,000 ล้านบาท)

3. มาตรการช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด







ธนาคารได้เข้าร่วมมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสดตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นการช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด โดยในปี 2567 ธนาคารได้มีมาตรการดังต่อไปนี้

3.1) **คงอัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำ (Minimum Payment) ตามใบแจ้งยอดค่าใช้จ่าย เป็น 8%** ไม่ต่ำกว่า 500 บาท (จากเดิม 5% ไม่ต่ำกว่า 500 บาท) สำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารออมสินทุกประเภทตั้งแต่รอบบัญชีเดือนมกราคม - ธันวาคม 2567 โดยลูกค้าไม่ต้องแจ้งความประสงค์มาที่ธนาคาร

3.2) **มาตรการช่วยเหลือปรับลดอัตราชำระหนี้บัตรเครดิต/สินเชื่อบัตรเงินสดขั้นต่ำ เพื่อช่วยเหลือผู้ถือบัตรที่ประสบภัยสาธารณภัยน้ำท่วม ตามประกาศกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย** มาตรการช่วยเหลือปรับลดอัตราชำระหนี้บัตรเครดิต/สินเชื่อบัตรเงินสดขั้นต่ำ (Minimum Payment) โดยมีเงื่อนไขอัตราการชำระขั้นต่ำ (Minimum Payment) เป็น 3% (ขั้นต่ำ 300 บาท) ระยะเวลา 3 รอบบัญชีต่อเนื่อง

3.3) **โครงการแก้ไขหนี้ค้างชำระของบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด** สำหรับลูกค้าที่มีสถานะบัญชีค้างชำระไม่เกิน 90 วัน อัตราดอกเบี้ยไม่ต่ำกว่า 12% ต่อปี สูงสุดไม่เกิน 48 งวด

4. สินเชื่อที่ธนาคารออมสินขยายผลการดำเนินงานเพิ่มเติมในปี 2567 สนับสนุนภาครัฐดำเนินการตามนโยบายและโครงการให้สินเชื่อตามมติคณะรัฐมนตรี และตอบแทนลูกค้ารายย่อยที่มีประวัติชำระหนี้ดีให้สามารถเข้าใช้บริการสินเชื่อได้อย่างสะดวกมากขึ้น











ในปี 2567 ธนาคารยังได้ขยายผลภารกิจในการช่วยเหลือประชาชนฐานรากอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบของการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ช่วยลดภาระหนี้ให้กับประชาชน สนับสนุนเงินทุนเพื่อต่อยอดสำหรับลูกค้าธุรกิจรายเล็ก SMEs ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในต้นทุนที่ต่ำลง และตอบแทนลูกค้ารายย่อยที่มีประวัติชำระหนี้ดีให้สามารถเข้าใช้บริการสินเชื่อได้อย่างสะดวกมากขึ้น ตามนโยบายและโครงการให้สินเชื่อตามมติคณะรัฐมนตรี และตอบแทนลูกค้ารายย่อยที่มีประวัติชำระหนี้ดีให้สามารถเข้าใช้บริการสินเชื่อได้อย่างสะดวกมากขึ้น ผ่านการให้บริการสินเชื่อ ดังต่อไปนี้

4.1) โครงการสินเชื่อออมสินรีไฟแนนซ์เพื่อสังคม

เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนตามนโยบายรัฐ บรรเทาความเดือดร้อนช่วยเหลือประชาชนลดภาระการชำระหนี้ให้ผ่อนสบายมากขึ้น หรือสามารถปิดชำระหนี้ได้เร็วขึ้น ในกลุ่มลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล หรือ Personal Loan (P-Loan) และสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ (Nano Finance) ซึ่งเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2567 ถึง 31 กรกฎาคม 2567

- สินเชื่อออมสิน Re P-Loan เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือกลุ่มลูกหนี้ที่มีสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นให้สามารถนำเงินไปชำระหนี้และรวมหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลได้ โดยให้วงเงินกู้สูงสุดไม่เกินรายละ 100,000 บาท ผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี (60 งวด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ของสถาบันการเงินอื่น และไม่ต้องใช้หลักประกัน
- สินเชื่อออมสิน Re-Nano เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือกลุ่มลูกหนี้ที่มีสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์กับสถาบันการเงินอื่นให้สามารถนำเงินไปชำระหนี้และรวมหนี้สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ได้ โดยให้วงเงินกู้สูงสุด ไม่เกินรายละ 200,000 บาท ผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ของสถาบันการเงินอื่น และสามารถใช้บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

4.2) โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) IGNITE THAILAND สำหรับวิสาหกิจชุมชน และธุรกิจรายย่อย

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนับสนุนเงินทุนสำหรับเสริมสภาพคล่องหรือลงทุนปรับปรุง/ขยายกิจการ ให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ในกลุ่มอุตสาหกรรมตามนโยบาย IGNITE THAILAND ได้แก่ 1) ศูนย์กลางการท่องเที่ยว 2) ศูนย์กลางการแพทย์และสุขภาพ และ 3) ศูนย์กลางอาหาร วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 1,000,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 10 ปี (120 งวด) สามารถใช้หลักทรัพย์ และ/หรือบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

4.3) โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) GSB Boost Up Plus - รายย่อยเพื่อฟื้นฟูกิจการ

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย และผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการฟื้นฟูกิจการ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 500,000 บาท โดยมีการปรับปรุงกระบวนการการพิจารณาสินเชื่อผ่านระบบพิจารณาอัตโนมัติ กรณีวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท เพื่อให้สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถใช้บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

4.4) โครงการสินเชื่อสำหรับลูกค้าเดิมประวัติดี

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้าเดิมประวัติดี ให้สามารถใช้บริการกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง เป็นผลิตภัณฑ์ทางเลือกให้ลูกค้าหากมีความต้องการใช้สินเชื่อก็สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้อย่างรวดเร็ว ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม โดยให้เป็นประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (OD) สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล (MyMo) ได้เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ประกอบไปด้วย 2 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ คือ 1) สินเชื่อธนาคารประชาชน Plus ลูกค้าเดิมประวัติดีสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ไม่ต้องใช้หลักประกัน (Clean Loan) และ 2) สินเชื่อธุรกิจรายย่อย Plus ลูกค้าเดิมประวัติดีสินเชื่อธุรกิจห้องแถว วงเงินกู้ไม่เกิน 200,000 บาท ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันตามสัญญาเดิมในการค้ำประกันสินเชื่อ



5. การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน และสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม







5.1) สินเชื่อที่ดินและขายฝาก

ธนาคารกำหนดให้มีสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ผ่านการร่วมทุนจัดตั้งบริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด ซึ่งเป็นการร่วมทุนระหว่างธนาคารออมสิน บริษัท ทิพย เอกซ์โพเนนเชียล จำกัด และบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นมา โดยให้บริการสินเชื่อที่ดินและขายฝากทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยนำที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรืออาคารชุดมาเป็นหลักประกันในการกู้ลงทุนต่อยอดธุรกิจและเสริมสภาพคล่อง ไถ่ถอนจำนอง รีไฟแนนซ์ และมีดอกเบี้ยต่ำกว่าตลาดและค่าธรรมเนียมเป็นธรรม

5.2) การให้สินเชื่อผ่าน Non-Bank ซึ่งเป็นบริษัทลูกของธนาคาร

ในปี 2567 ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจในการให้บริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เข้าถึงได้และเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อรายย่อยที่มีความเสี่ยงสูงและไม่มีหลักประกันให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน ผ่านการร่วมจัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในการให้สินเชื่อลูกค้ารายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน ผ่าน Good Money Application ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (P-loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano Finance) และสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล (Digital P-Loan)

นอกจากนี้ธนาคารยังดำเนินการจัดตั้งกิจการร่วมทุนเพื่อแก้ไขปัญหาสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ หรือบริษัท บริหารสินทรัพย์ อารีย์ จำกัด (ARI-AMC) ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างธนาคารออมสิน กับบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2567 และได้รับอนุมัติจดทะเบียนให้เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์จากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2567 โดยธนาคารออมสินและบริษัท บริหารสินทรัพย์ อารีย์ จำกัด ลงนามสัญญาซื้อขายสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (ครั้งที่ 1) จำนวนกว่า 130,000 บัญชี วงเงิน 11,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2567 ทั้งนี้การร่วมทุนจัดตั้งบริษัท บริหารสินทรัพย์ อารีย์ จำกัด จะช่วยให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากการเป็นผู้เสียประวัติทางเครดิต กลับมามีสถานะหนี้ผ่อนปกติหรือหนี้ปิดบัญชี ทำให้สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบในอนาคตและลดการพึ่งพาหนี้นอกระบบได้

5.3) มาตรการผ่อนปรนบรรเทาภาระหนี้

ธนาคารจึงมีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือ โดยการบรรเทาภาระหนี้สิน ลดภาระในการชำระหนี้ เพื่อส่งเสริมให้ภาคครัวเรือนมีเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และช่วยเหลือไม่ให้เสียประวัติทางการเงิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่อไป อาทิ

โครงการ “คุณสู้ เราช่วย ปิดหนี้ได้ไว ไปต่อได้เร็ว”

ธนาคารได้ดำเนินการตามมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้จากธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือน โดยลูกค้าและประชาชนที่สนใจที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่โครงการฯ กำหนด สามารถกดแจ้งความประสงค์เพื่อเข้าร่วมโครงการคุณสู้ เราช่วย ปิดหนี้ได้ไว ไปต่อได้เร็ว ผ่านช่องทาง MyMo ได้ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2567 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 สำหรับลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติจะได้รับ Notification แจ้งผลเพื่อเข้าดูรายละเอียดและเงื่อนไขของโครงการ หากลูกค้าประสงค์เข้าร่วมโครงการสามารถอ่านและกดยอมรับเงื่อนไขของมาตรการฯ เพื่อทำสัญญาผ่านช่องทาง MyMo ได้ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2568 เป็นต้นไป

6. โครงการ “วินัยดี มีเงิน”





ธนาคารได้จัดทำโครงการ “วินัยดี มีเงิน” เพื่อเป็นของขวัญพิเศษให้กับลูกค้าธนาคารรายละ 1,000 บาท โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อภายใต้สายงานลูกค้ารายย่อยและองค์กรชุมชน ที่มีวงเงินกู้รวมทุกสัญญาของธนาคารไม่เกินรายละ 200,000 บาท และมีประวัติชำระหนี้ดีติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ปีจำนวน 49,378 ราย โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะได้รับ Notification แจ้งเตือนเพื่อกดรับสิทธิ์ผ่านช่องทาง MyMo จากนั้นธนาคารจะดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีของลูกค้าภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2568

มาตรการสร้างโอกาสการเข้าถึงการเงินที่เป็นธรรม สำหรับผู้ด้อยโอกาสในสังคมและผู้พิการ [FS14]

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการยกระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับผู้ด้อยโอกาสในสังคม เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินสำหรับคนทุกกลุ่ม เนื่องจากธนาคารคำนึงว่าผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอาจไม่สามารถให้บริการผู้ด้อยโอกาสในสังคม เช่น ผู้พิการทางสายตาได้อย่างเต็มรูปแบบ จึงได้จัดให้มีโครงการที่ช่วยเสริมสร้างการเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างเท่าเทียม โดยธนาคารได้จัดให้มีโครงการพัฒนาเอทีเอ็ม (ATM) ให้มีฟังก์ชันรองรับผู้พิการทางสายตา ซึ่งได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาเครื่อง ATM เพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้พิการทางสายตา ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมของผู้มีปัญหาด้านการมองเห็นให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองได้สะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ผลการดำเนินงานในด้านการสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน [FS13]

ในปี 2567 ธนาคารมีการดำเนินงานด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งในส่วนที่เป็นการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินการขยายโอกาสทางธุรกิจใหม่และการทำตามนโยบายรัฐในการเสริมสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ลูกค้ารายย่อยและฐานราก สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน	> 781,000 บัญชี
ลูกค้าธุรกิจรายเล็ก SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งทุน	> 219,000 บัญชี
ยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน	เพิ่มขึ้นจำนวน 5 แห่ง (รวมทั้งหมด 20 แห่ง)

โดยในการดำเนินงานตามเป้าหมาย ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ที่ระดับ 100% ในการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับสินเชื่อรายย่อยและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการออม

ผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย

สินเชื่อรายย่อย

ผ่านช่องทาง Digital ร่วมกับพันธมิตร (เงินดีดี มีที่มีเงิน) และสินเชื่อรายย่อยอื่น ๆ

ลูกค้าใหม่เข้าถึงแหล่งเงินทุน	ลูกค้ารายย่อยเข้าถึงสินเชื่อ (วงเงินไม่เกิน 2 แสนบาท)
126,123 ราย	651,282 ราย
180% ของเป้าหมาย	109% ของเป้าหมาย

พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการออม

ลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการออม	ลูกค้าใหม่ที่ใช้ผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการออม
288,084 ราย	90,699 ราย
101% ของเป้าหมาย	181% ของเป้าหมาย



โครงการสถาบันการเงินเพื่อประชาชน

ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการสนับสนุนให้องค์กรการเงินชุมชนยกระดับเป็นสถาบันการเงินประชาชนเพิ่มขึ้น 5 แห่ง รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 20 แห่ง ทำให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ปัจจุบันธนาคารได้สนับสนุนให้องค์กรการเงินชุมชนยกระดับเป็นสถาบันการเงินประชาชนจำนวน 20 แห่ง โดยมีรายละเอียดสถาบันการเงินประชาชนดังนี้

ปี 2563	สนับสนุนการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ • สถาบันการเงินประชาชนตำบลบ้านเป้า อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ • สถาบันการเงินประชาชนตำบลน้ำขาว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา • สถาบันการเงินประชาชนบ้านทานพอ อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปี 2564	สนับสนุนการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ • สถาบันการเงินประชาชนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย • สถาบันการเงินประชาชนบ้านวังสรรพรส อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
ปี 2565	สนับสนุนการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ • สถาบันการเงินประชาชนตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง • สถาบันการเงินประชาชนตลาดสดเทศบาลตำบลกันทรารมย์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ • สถาบันการเงินประชาชนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย • สถาบันการเงินประชาชนตำบลป่าบอน อำเภอเมืองป่าบอน จังหวัดพัทลุง • สถาบันการเงินประชาชนตำบลนาสีนวล อำเภอพยัฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ปี 2566	สนับสนุนการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ • สถาบันการเงินประชาชนตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา • สถาบันการเงินประชาชนบ้านอ่าวกุ้ง อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต • สถาบันการเงินประชาชนปางมดแดง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา • สถาบันการเงินประชาชนบ้านบางโรง อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต • สถาบันการเงินประชาชนบ้านซึม อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
ปี 2567	สนับสนุนการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ • สถาบันการเงินประชาชนบ้านนาปรัง อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา • สถาบันการเงินประชาชนตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา • สถาบันการเงินประชาชนตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช • สถาบันการเงินประชาชนบ้านเชิงผา อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย • สถาบันการเงินประชาชนตำบลเกิ้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

โครงการยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทั้งในส่วนของบริการเงินฝากและบริการสินเชื่อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(ข้อมูลจากระบบงานสถาบันการเงินประชาชน ณ 31 ธันวาคม 2567)

สถาบันการเงินประชาชน	2564	2565	2566	2567
จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)	5,413	10,201	11,541	17,626
จำนวนการเข้าถึง (บัญชี : บริการเงินฝาก)	3,933	9,013	10,443	15,997
จำนวนมูลค่าเงินฝาก (ล้านบาท)	58.92	184.98	209.36	337.75
จำนวนการเข้าถึง (บัญชี : บริการสินเชื่อ)	652	905	1,416	2,976
จำนวนมูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)	54.97	108.32	154.81	251.33

นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนให้มีกลุ่มองค์กรการเงินชุมชนร่วมสร้างการรับรู้และความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชนตาม พรบ. เพื่อยกระดับองค์กรการเงินชุมชน จดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน โดยความร่วมมือจากหน่วยพัฒนาสังคมและชุมชนภาคทั้ง 18 ภาค ดังนี้

ชุมชนที่เข้าร่วม	2564	2565	2566	2567
จำนวน	255	251	246	241

รวมถึงได้ดำเนินงานชี้แจงเกี่ยวกับการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน โดยการลงพื้นที่เพื่อจัดเตรียมเอกสารในการยื่นขอจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชน ดังนี้

ชุมชนที่ได้รับชี้แจงเกี่ยวกับการยื่นขอจดทะเบียน	2564	2565	2566	2567
จำนวน	30	20	16	16



มาตรการและโครงการผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างโอกาสการเข้าถึงทางการเงิน

ในปี 2567 ธนาคารมีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือน รวมถึงการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจของธนาคารในการขยายผลการเป็นธนาคารเพื่อสังคม มุ่งยกระดับผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม โดยเฉพาะในด้านของการสร้างการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และมีผลการดำเนินงานจำแนกตามแต่ละประเภทสินเชื่อ ดังนี้

สินเชื่อที่ธนาคารออมสินให้บริการต่อเนื่อง

ประเภทสินเชื่อ	จำนวนบัญชี	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
1. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ	23,982	904.12
2. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	1,900	84.47
3. สินเชื่อคืนถิ่นแรงงานไทย (อิสราเอล)	86	7.85
4. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อช่วยเหลือและรองรับลูกหนี้นอกระบบ	1,082	21.25
5. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนส่งดีมีเติม	142,465	3,479.12
6. สินเชื่อธนาคารประชาชนต้อนรับเปิดเทอม	45,563	450.19
7. สินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ประสบภัยพิบัติ	10,249	102.22
8. มาตรการฟื้นฟูบ้านแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ	2	1.00
9. สินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพ on MyMo	102,917	2,443.58
10. สินเชื่อธุรกิจห้องแถว	10,919	5,354
11. สินเชื่อองค์กรชุมชน	5,097	1,369
12. โครงการสินเชื่อบ้านออมสินเพื่อคนไทย	5,902	13,020.45
13. มาตรการสินเชื่อออมสิน Re-Home	2,857	5,845.94
รวม	**353,021**	**33,082**

สินเชื่อที่ธนาคารออมสินขยายผลการดำเนินงานเพิ่มเติมในปี 2567 สนับสนุนภาครัฐดำเนินการตามนโยบายและโครงการให้สินเชื่อตามมติคณะรัฐมนตรี และตอบแทนลูกค้ารายย่อยที่มีประวัติชำระหนี้ดีให้สามารถเข้าใช้บริการสินเชื่อได้อย่างสะดวกมากขึ้น

ประเภทสินเชื่อ	จำนวนบัญชี	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
1. โครงการสินเชื่อออมสินรีไฟแนนซ์เพื่อสังคม สินเชื่อออมสิน Re P-Loan	1,254	68
2. โครงการสินเชื่อออมสินรีไฟแนนซ์เพื่อสังคม สินเชื่อออมสิน Re-Nano	20	1
3. สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) IGNITE THAILAND สำหรับวิสาหกิจชุมชนและธุรกิจรายย่อย	791	415
4. สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) GSB Boost Up Plus รายย่อยเพื่อฟื้นฟูกิจการ	992	197
5. สินเชื่อธนาคารประชาชน Plus ลูกค้าเดิมประวัติดีสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	8,191	324
6. สินเชื่อธุรกิจรายย่อย Plus ลูกค้าเดิมประวัติดีสินเชื่อธุรกิจห้องแถว	390	54
รวม	**11,638**	**1,059**

มาตรการช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด

ประเภทสินเชื่อ	ประเภทบัตร	จำนวนบัญชี	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
1. มาตรการปรับอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ (Minimum Payment) จาก 5% เป็น 8% ตามใบแจ้งยอดค่าใช้จ่าย เป็น 8% ไม่ต่ำกว่า 500 บาท (จากเดิม 5% ไม่ต่ำกว่า 500 บาท) ตั้งแต่รอบบัญชีเดือนมกราคม - ธันวาคม 2567	บัตรเครดิต	198,523	-
2. มาตรการปรับลดอัตราชำระหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสดขั้นต่ำ (Minimum Payment) 3% ของยอดเรียกเก็บ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสดที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัย	บัตรเครดิต	96,332	990.82
	สินเชื่อบัตรเงินสด	176,568	1,341.07
3. โครงการแก้ไขหนี้ค้างชำระของบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับลูกค้าที่มีสถานะบัญชีค้างชำระไม่เกิน 90 วัน อัตราดอกเบี้ยไม่ต่ำกว่า 12% ต่อปี สูงสุดไม่เกิน 48 งวด สำหรับบัตรเครดิต	บัตรเครดิต	623	26
	สินเชื่อบัตรเงินสด	60	19
รวม		**472,106**	**2,376.89**

โครงการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินและสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม

1. สินเชื่อที่ดินและขายฝากเพื่อขยายการเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ผ่านบริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด เพื่อให้บริการสินเชื่อ มีที่ มีเงิน (จำนอง) และขายฝาก โดยในปัจจุบันมียอดอนุมัติสินเชื่อรวมมากกว่า 8,000 ล้านบาท
2. สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อขยายการเข้าถึงกลุ่มฐานรากผ่านบริษัท เงินดีดี จำกัด เพื่อให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกู๊ดมันนี่ สินเชื่อนาโนกู๊ดมันนี่ และสินเชื่อสวัสดิการ ด้วยช่องทาง Good Money Application ซึ่งมีลูกค้าสนใจดาวน์โหลด Application กว่า 500,000 ราย และขอสินเชื่อแล้วมากกว่า 100,000 ราย

โครงการแก้ไขปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพผ่านบริษัทร่วมทุน บริษัท บริหารสินทรัพย์ อารีย์ จำกัด โดยปัจจุบันได้ดำเนินการโอนลูกหนี้สำเร็จ (ครั้งที่ 1) จำนวนกว่า 130,000 บัญชี วงเงิน 11,000 ล้านบาท และเตรียมการโอนลูกหนี้อีก 2 ครั้งในปี 2568 รวมกว่า 400,000 บัญชี วงเงิน 30,000 ล้านบาท



การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ที่มา

จากการประชุม COP29 หรือการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Conference of Parties to the United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC COP) ครั้งที่ 29 จัดขึ้นระหว่างวันที่ 11 - 22 พฤศจิกายน ณ กรุงบากู สาธารณรัฐอาเซอร์ไบจานที่ถูกจัดขึ้นในปี 2567 ซึ่งในการประชุมครั้งนี้ให้ความสำคัญสำกับเรื่องการเงินเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครอบคลุมถึงการแก้ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศที่กำลังพัฒนาและรวมถึงการสนับสนุนการลงทุนที่ยั่งยืน ส่งผลให้ภาคการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการบรรลุเป้าหมายในการจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสร้างอนาคตที่ยั่งยืนให้กับโลก

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** การสนับสนุนโครงการด้าน ESG เป็นหนึ่งการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการให้ความสำคัญในการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและมุ่งมั่นในการบรรลุการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ เช่น การสนับสนุนโครงการที่ประหยัดพลังงานผ่านการใช้โซลาร์เซลล์ นอกจากจะช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทันท่วงทีและมีโอกาสกู้สินเชื่อเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ธนาคารมีรายได้จากผลิตภัณฑ์ด้าน ESG มากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน • **ความเสี่ยง :** การออกตราสารหนี้ ESG ยังไม่แพร่หลายมากนักในประเทศไทย ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการลงทุนที่กระจุกตัวในบางกลุ่มอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร โดยในระยะแรกอาจส่งผลให้ธนาคารอาจมียอดเงินลงทุนคงเหลือในตราสารหนี้บางส่วน และไม่สอดคล้องกับ Net Zero Roadmap ของธนาคาร นอกจากนี้การลงทุนในตราสารหนี้ ESG อาจให้ผลตอบแทนต่ำกว่าตราสารหนี้ทั่วไป ส่งผลให้ธนาคารเสียรายได้และเสียโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่ดี
สิ่งแวดล้อม 	• **โอกาส :** การพัฒนาโครงการที่ยั่งยืนผ่านการให้สินเชื่อสำหรับโครงการเทคโนโลยีสะอาด เช่น พลังงานหมุนเวียน การจัดการขยะ ระบบขนส่งที่ยั่งยืน ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ส่งผลให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายการจำกัดอุณภูมิโลกไม่ให้เกิน 1.5 องศาเซลเซียส • **ความเสี่ยง :** การลงทุนในโครงการที่มีความเสี่ยงด้าน ESG หรือการให้สินเชื่อที่ไม่คำถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ทรัพยากร การปล่อยมลพิษ อาจนำมาซึ่งการสูญเสียทางการเงินในระยะยาว ในกรณีที่โครงการดังกล่าวไม่สามารถดำเนินงานได้ตามที่คาดหวังหรือถูกฟ้องร้องจาก หน่วยงานการกำกับดูแลหากละเมิดข้อปฏิบัติหรือกฎหมายที่กำหนด ส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ลดลงอีกทั้งยังส่งผลให้บุคคลภายในและนอกองค์กรขาดความเชื่อมั่นต่อธนาคาร

สังคม 	• **โอกาส :** ธนาคารสามารถสนับสนุนโครงการที่ช่วยพัฒนาชุมชน เช่น สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็กหรือการสนับสนุนการศึกษา ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร • **ความเสี่ยง :** การสนับสนุนสินเชื่อในโครงการที่ส่งผลกระทบต่อสังคม เช่น โครงการที่มีการบุกรุกพื้นที่อาศัยของคนท้องถิ่น โครงการที่ก่อให้เกิดการอพยพของคนในพื้นที่ อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งหรือการต่อต้านจากชุมชนทำให้ธนาคารเสียชื่อเสียงและความไว้วางใจจากสังคม
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การสนับสนุนโครงการที่เคารพและคำนึงถึงความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของธนาคาร ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการเลือกใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีจริยธรรม ซึ่งส่งผลให้มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการดึงดูดลูกค้าใหม่ ๆ • **ความเสี่ยง :** การให้สินเชื่อในโครงการที่ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน ละเลยปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารที่ถือว่าเป็นส่วนสนับสนุนต่อการกระทำดังกล่าวในฐานะผู้ให้สินเชื่อหรือผู้ลงทุน

เป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
ความสำเร็จของแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
อนุมัติสินเชื่อ BCG Economy จำนวน 12,000 ล้านบาท	10,760 ล้านบาท
อนุมัติสินเชื่อพลังงานทดแทน (Solar Cell และ EV Supply Chain) 1,000 ล้านบาท	844 ล้านบาท
พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเคหะ สินเชื่อบุคคลเพื่อสิ่งแวดล้อม	พัฒนา 2 ผลิตภัณฑ์ • GSB Green Home Loan • GSB Go Green



การกำกับดูแล

การกำกับดูแลด้านการลงทุน

ธนาคารออมสินจัดทำนโยบายการลงทุนโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

การกำกับดูแลด้านการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นดำเนินนโยบายการลงทุนอย่างรับผิดชอบ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างผลตอบแทนทางการเงินควบคู่กับการส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เพื่อสนับสนุนเสถียรภาพของระบบการเงิน ลดความเสี่ยงในระยะยาว และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

โดยแบ่งบทบาทความรับผิดชอบตามลำดับ ดังนี้

คณะกรรมการธนาคารออมสิน	มีบทบาทสูงสุดในการกำหนดนโยบายกรอบการลงทุนที่สอดคล้องกับหลักการ ESG และยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยให้ความเห็นชอบต่อแผนและแนวทางการลงทุนสำคัญขององค์กร
คณะกรรมการบริหาร	ทำหน้าที่กลั่นกรองนโยบาย แผนงาน และโครงการลงทุน ก่อนเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณา โดยให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยงและโอกาสจากปัจจัย ESG ที่อาจมีผลกระทบต่อพอร์ตการลงทุนในระยะยาว
คณะกรรมการลงทุน	ทำหน้าที่พิจารณา อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการลงทุนให้สอดคล้องกับกรอบนโยบายที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด รวมถึงติดตามความเสี่ยงด้านการลงทุนและผลการดำเนินงานของสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับ ESG
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน	มีบทบาทในการกำกับ ติดตาม และสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และอยู่ภายใต้กรอบความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามนโยบายของธนาคาร
กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน	ทำหน้าที่วางแผนและกำกับการลงทุนในภาพรวมของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายและกรอบความเสี่ยงที่กำหนด โดยผสานแนวทาง ESG เข้าไว้ในกระบวนการตัดสินใจลงทุน ทั้งในเชิงกลยุทธ์และเชิงปฏิบัติการ
สายงานการลงทุน และฝ่ายธุรกิจตราสารหนี้/ฝ่ายธุรกิจการลงทุน	มีหน้าที่ดำเนินงานด้านการลงทุนโดยตรง ทั้งในด้านการประเมิน วิเคราะห์ ตัดสินใจ และบริหารจัดการพอร์ตการลงทุน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG อย่างรอบด้าน เช่น การลงทุนในตราสารหนี้ที่มีการจัดอันดับความยั่งยืน (Green Bonds, Social Bonds, Sustainability-Linked Bonds) หรือการลงทุนในกองทุนที่มีนโยบายคัดเลือกหลักทรัพย์ตามหลัก ESG

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานด้านการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการลงทุนไม่เพียงแต่สร้างผลตอบแทนในเชิงการเงินเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของประเทศ

การกำกับดูแลด้านการให้สินเชื่อ

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านสินเชื่อที่มุ่งส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินงานภายใต้กรอบนโยบายสินเชื่อธุรกิจที่ชัดเจน โปร่งใส และมีความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแล ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ระดับผู้บริหารสูงสุดจนถึงระดับปฏิบัติการ ดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร	ทำหน้าที่กำหนดนโยบายสินเชื่อในระดับองค์กร พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อแนวทางและกรอบการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้านความยั่งยืน รวมถึงประเมินประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลกระทบในวงกว้างต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
คณะกรรมการบริหาร	ทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองนโยบายและข้อเสนอสำคัญด้านสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับบริบท ESG และเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ก่อนเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ
ผู้บริหาร และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อธุรกิจ	รับผิดชอบวิเคราะห์ ประเมิน และกำกับดูแลความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการให้สินเชื่อ โดยใช้หลักเกณฑ์ที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ควบคู่กับผลกระทบทางธุรกิจ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่อ	เช่น กลุ่มสินเชื่อธุรกิจ หน่วยงานวิเคราะห์ความเสี่ยง หน่วยงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ และพนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อลูกค้า ปฏิบัติตามแนวนโยบายอย่างเคร่งครัด โดยให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองสินเชื่ออย่างรอบคอบ การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ การป้องกันการเกิดหนี้เสีย ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีจริยธรรม

นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำหลักการสำคัญ เช่น การมีแนวทางปฏิบัติตามหลักการ ESG การให้คำปรึกษาด้านสินเชื่ออย่างรับผิดชอบ การติดตามสินเชื่อเชิงรุก และการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้ามาใช้เป็นกลไกสนับสนุนการให้สินเชื่อที่ส่งเสริมความยั่งยืนและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

การลงทุน [Former FS1]

ธนาคารมีนโยบายการลงทุนเพื่อเป็นกรอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานพนักงานทุกระดับ และผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการพอร์ตเงินลงทุนของธนาคาร อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารสภาพคล่องของธนาคารนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานทุกระดับปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความโปร่งใสภายใต้หลักธรรมาภิบาล

โดยธนาคารมีวัตถุประสงค์การลงทุน (Investment Objective) ดังนี้

1) การลงทุนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Investment) คือ การลงทุนโดยตรงในตราสารทุนระยะยาว เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐและยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นที่บริษัทในธุรกิจการเงินหรือที่สนับสนุนทางการเงิน รวมทั้งเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านธุรกิจร่วมกัน (Synergies) ซึ่งไม่แข่งขันกับธนาคารโดยตรงและสร้างผลประโยชน์ร่วมกันทางธุรกิจ

2) การลงทุนเพื่อการบริหารพอร์ต (Portfolio Investment) คือ การได้รับผลตอบแทนทางการเงินที่เหมาะสมกับความเสี่ยงตามวัตถุประสงค์การลงทุนภายใต้กรอบกลยุทธ์การจัดสรรเงินลงทุนของธนาคาร (Asset Allocation) และแผนการลงทุน (Investment Plan) ซึ่งมีการปรับแผนทุกปีตามสภาพตลาด โดยการลงทุนใน Private Equity/Venture Capital นั้น มุ่งเน้นการสนับสนุนนโยบายของรัฐเท่านั้นผ่านกองทุนหรือกองทรัสต์

ประเภทหลักทรัพย์เพื่อการลงทุน ประกอบด้วย



ตราสารหนี้



ตราสารทุน



หลักทรัพย์ทางเลือก (หน่วยของกองทุนอสังหาริมทรัพย์หรือโครงสร้างพื้นฐานและหน่วยของกองทุน Private Equity/ Venture Capital)



ตราสารอนุพันธ์



หลักทรัพย์อื่น ๆ ตามประกาศของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และเป็นไปตามที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด

ทั้งนี้การลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละประเภทนั้น ธนาคารมีการกำหนดเครื่องมือในการควบคุมความเสี่ยงเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และเป็นมาตรฐาน ควบคู่กับมีการนำปัจจัยด้าน ESG มาเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการพิจารณาลงทุน อีกทั้งยังสนับสนุนการลงทุนใน ESG Bond ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการลงทุนและนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร พร้อมทั้งมีการติดตามและสอบถามแนวทางในการดำเนินธุรกิจของผู้ออกตราสารหนี้ให้สอดคล้องไปกับการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนตามหลัก ESG อีกด้วย

การให้สินเชื่อ

ธนาคารจัดทำนโยบายสินเชื่อธุรกิจเพื่อเป็นเครื่องมือและกรอบดำเนินงานด้านสินเชื่อธุรกิจให้แก่พนักงาน และสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลและมาตรฐานสากล ตลอดจนสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนตามหลัก ESG โดยมีการกำหนดขอบเขตการให้สินเชื่อ กระบวนการในการอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การประเมินและติดตามคุณภาพสินเชื่อ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การบริหารความเสี่ยง และจัดให้มีการทบทวนและแก้ไขนโยบายสินเชื่อธุรกิจเป็นประจำ

และเริ่มการใช้ ESG Score มาประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งนับว่าเป็นผู้ริเริ่มนำเอา ESG Score มาใช้ประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อเงื่อนไขพิเศษเป็นธนาคารแรกของประเทศ โดยธนาคารได้จัดกลุ่มธุรกิจที่จะสนับสนุนสินเชื่อและการลงทุนออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. **Exclusion List** หรือธุรกิจที่ไม่สนับสนุน เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสูง
2. **Negative List** หรือธุรกิจที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ โดยหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่มีคะแนน ESG Score ในระดับต่ำมาก โดยธนาคารจะเข้าทำ Positive Engagement กับลูกค้าเพื่อช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
3. **Positive List** หรือธุรกิจที่ให้การสนับสนุนเป็นพิเศษ ผ่านการกำหนดสิทธิประโยชน์แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การบูรณาการปัจจัยด้าน ESG ในการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุน [Former FS1]

การดำเนินงานของธนาคารเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2050 (พ.ศ. 2593) ธนาคารได้นำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) มาบูรณาการเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการพิจารณาการลงทุนและการสนับสนุนการลงทุนในตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (ESG Bond) นอกจากนี้ธนาคารมีการติดตามประสิทธิภาพของการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประเมินความเสี่ยงของพอร์ตการลงทุนอย่างสม่ำเสมอเพื่อบรรเทาความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิด เช่น ความผันผวนของตลาด เป็นต้น อีกทั้งธนาคารจะไม่ลงทุนในธุรกิจที่ผิดกฎหมายหรือธุรกิจที่ขัดแย้งกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี โดยธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน ESG Score พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการประเมิน ESG Score โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ESG Score ในแต่ละอุตสาหกรรมนั้นมีเกณฑ์และน้ำหนักที่ใช้ในการประเมินแตกต่างกันออกไปตามมาตรฐาน MSCI



การใช้

ESG Score

พิจารณาปล่อยสินเชื่อ

ธุรกิจขนาดใหญ่วงเงิน > 500 ล้านบาท

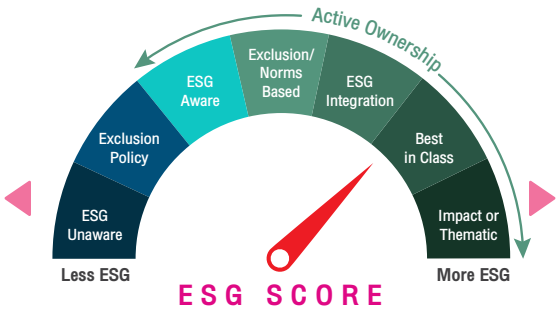
สำหรับธุรกิจที่**สร้างผลกระทบเชิงบวก**
ต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

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
(ESG Score < 2)
Negative List

MEDIUM
(2 ≤ ESG Score < 8)
เงื่อนไขปกติ

HIGH
(ESG Score > 8)
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

โครงการที่เกี่ยวข้อง

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

สินเชื่อธุรกิจ

โครงการสินเชื่อ GSB for BCG Economy

สำหรับลูกค้าทุกประเภทอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงไฟฟ้า อุตสาหกรรมยานยนต์และการขนส่ง อุตสาหกรรมอาหารและการแปรรูป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ อุตสาหกรรมการเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ เพื่อลงทุนในทรัพย์สินถาวร สนับสนุนกิจการที่มีโมเดลเศรษฐกิจ BCG (Bio-Circular-Green Economy)



โครงการสินเชื่อ GSB Green BIZ

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy)



โครงการสินเชื่อ GSB EV Supply Chain

สำหรับผู้ประกอบการยานยนต์ไฟฟ้าและ Supply Chain ที่เกี่ยวข้อง



สินเชื่อเคหะและสินเชื่อบุคคล

โครงการสินเชื่อ GSB Green Home Loan

สินเชื่อสำหรับซื้อที่อยู่อาศัย Eco house หรือซื้อที่อยู่อาศัยมีการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์



โครงการสินเชื่อ GSB Go Green

สำหรับบุคคลที่ต้องการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าเบอร์ 5 และเพื่อซื้อรถยนต์ไฟฟ้า รถยนต์ไฮบริด หรือรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า



มูลค่าผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ได้รับการออกแบบเพื่อประโยชน์เฉพาะทางสิ่งแวดล้อม [FS8]

รายชื่อโครงการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม	รายละเอียดโครงการและผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม
การลงทุนในกองทุนตราสารทุนในประเทศ	กำหนดให้มีการนำปัจจัยด้าน ESG มาเป็นส่วนหนึ่งในการคัดเลือกและทบทวนหลักทรัพย์ที่ลงทุน (Security Universe) เช่น การคัดกรองลงทุน (Screening) การคัดกรองออก (Exclusion) การคัดกรองบริษัทที่ดีที่สุดในกลุ่ม (Best-in-class)
ตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond) ตราสารหนี้ที่ผู้ออกตราสารนำเงินจากการระดมทุน ไปลงทุนหรือชำระคืนหนี้สินเดิม (Re-Financing) ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสินลงทุนใน Green Bond ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 จำนวนทั้งสิ้น 6,050 ล้านบาท จากยอดเงินลงทุนในตราสารหนี้รวม 456,160 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 1.33%	เงินที่ผู้ออกตราสารได้รับจากการออก Green Bond จะนำไปใช้ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังนี้ 1. สนับสนุนด้านป่าไม้ : โครงการส่งเสริมการเพิ่มและฟื้นฟู รวมถึงการบริหารจัดการระบบน้ำ 2. สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม : ส่งเสริมการเกษตรกรรมอย่างยั่งยืน 3. ส่งเสริมให้ใช้พลังงานทางเลือก พลังงานทดแทน หรือพลังงานสะอาด 4. ส่งเสริมการจัดการของเสียในกิจการ ส่งเสริมการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อลดปริมาณขยะ 5. ส่งเสริมให้ปรับเปลี่ยนระบบการบำบัดน้ำเสียที่เกิดขึ้นจากแหล่งกำเนิดต่าง ๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำ
ตราสารหนี้เพื่อสังคม (Social Bond) ตราสารหนี้ที่ผู้ออกตราสารจะมีการนำเงินจากการระดมทุนไปใช้พัฒนาสังคม เช่น โครงการช่วยลดปัญหาการว่างงาน โครงการส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม การเข้าถึงสาธารณูปโภค การศึกษา เป็นต้น ธนาคารออมสินลงทุนใน Social Bond ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 จำนวนทั้งสิ้น 5,896 ล้านบาท จากยอดเงินลงทุนในตราสารหนี้รวม 456,160 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 1.29%	เงินที่ผู้ออกตราสารได้รับจากตราสารหนี้เพื่อสังคมจะนำไปใช้ในโครงการหรือกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม ดังนี้ 1. ลงทุนในโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยใหม่ และ/หรือพัฒนาที่อยู่อาศัยเดิม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง “บ้านอัจฉริยะ ชุมชนอัจฉริยะ และเมืองอัจฉริยะ” เพื่อชุมชนที่น่าอยู่น่าสบายอย่างยั่งยืน และเพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองในระดับราคาที่เข้าถึงได้ 2. ลงทุนในโครงการที่ส่งเสริมการเข้าถึงระบบสาธารณูปโภคและสาธารณสุข
ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) ตราสารหนี้ที่ผสมระหว่างตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนและตราสารหนี้เพื่อสังคมมุ่งหวังทั้งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาสังคมควบคู่กันไป ธนาคารออมสินลงทุนใน Sustainability Bond ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 จำนวนทั้งสิ้น 34,202 ล้านบาท จากยอดเงินลงทุนในตราสารหนี้รวม 456,160 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 7.50%	เงินที่ผู้ออกตราสารได้รับจากตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนจะนำไปใช้ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้ 1. ลงทุนในโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยใหม่ และ/หรือพัฒนาที่อยู่อาศัยเดิม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง “บ้านอัจฉริยะ ชุมชนอัจฉริยะ และเมืองอัจฉริยะ” เพื่อชุมชนน่าอยู่น่าสบายอย่างยั่งยืน และมีความเป็นดีอยู่ดีของกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการใช้วัสดุที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. ลงทุนในระบบขนส่งมวลชนคาร์บอนต่ำ

รายชื่อโครงการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม	รายละเอียดโครงการและผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม
	3. ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการติดต่อสื่อสารและเชื่อมต่อข้อมูลที่มีประสิทธิภาพได้อย่างทั่วถึง
ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond) ตราสารหนี้ที่มีการเชื่อมโยงกับเป้าหมายด้านความยั่งยืนของผู้ออกตราสาร โดยมีลักษณะเด่นคือการกำหนด ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน (Key Performance Indicators - KPIs) และเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance Targets - SPTs) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับประเด็นสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล ธนาคารออมสินลงทุนใน Sustainability-Linked Bond ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 จำนวนทั้งสิ้น 800 ล้านบาท จากยอดเงินลงทุนในตราสารหนี้รวม 456,160 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 0.18%	เงินที่ผู้ออกตราสารได้รับจาก Sustainability-Linked Bond จะนำไปใช้ในโครงการหรือกิจกรรมด้านการส่งเสริมความยั่งยืน โดยมีตัวชี้วัด ดังนี้ 1. ปริมาณของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกไม่เกิน 388,500 $ktCO_2e$ 2. การจดทะเบียนใหม่ของรถยนต์นั่งและรถกระบะที่ปล่อยมลพิษเป็นศูนย์ (Zero Emission Vehicle - ZEV) เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 440,000 คัน ในปี พ.ศ. 2573 ภายใต้พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ทั้งนี้ไม่รวมกรณีการโอนรถ ต่ออายุ และยกเลิกการจดทะเบียน
โครงการสินเชื่อ **GSB for BCG Economy**	เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สนับสนุนผู้ประกอบธุรกิจให้ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ไม่เกิดมลพิษทางอากาศทางน้ำ
โครงการสินเชื่อธุรกิจ **GSB GREEN BIZ**	
โครงการสินเชื่อ **GSB EV Supply Chain** สำหรับผู้ประกอบการยานยนต์ไฟฟ้าและ Supply Chain ที่เกี่ยวข้อง	

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ตัวชี้วัด (ล้านบาท)	2565	2566	2567
สินเชื่อ GSB for BCG Economy, GSB Green BIZ, GSB EV Supply Chain	11,597	17,886	11,604
โครงการสินเชื่อ GSB Go Green	เริ่มให้บริการตั้งแต่ เม.ย. 2566	71.17	32.55
โครงการสินเชื่อ GSB Green Home Loan		2,946	3,476.98
ESG (สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการประเมิน ESG Score เพื่อกำหนด Reward ตามผลคะแนนการประเมิน ESG Score)	33,782	33,782	23,290
Green Bond	3,875	7,910	6,050
Social Bond	5,700	5,700	5,896
Sustainability Bond	17,841	20,801	34,202
Sustainability-Linked Bond	-	-	800

การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

ที่มา

ในยุคที่นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิต ธนาคารตระหนักเห็นว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองการดำเนินธุรกิจ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า หรือสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ๆ ช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และรักษาความสามารถในการแข่งขันไว้ได้ โดยธนาคารดำเนินการยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบดิจิทัลที่ตอบโจทย์ลูกค้า การเปิดให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย การพัฒนาและปรับปรุงระบบ Self-Service เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ที่เข้มแข็งเพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการดำเนินงานเหล่านี้นั้นช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของธนาคารในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** การนำนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร ส่งผลให้การทำรายงานทางการเงินมีความรวดเร็วและสะดวกสบายมากขึ้น ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งทำให้มีเงินหมุนเวียนในเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจากการบริหารและควบคุมคุณภาพหนี้ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคาร ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยช่องทางดิจิทัล • **ความเสี่ยง :** การเพิ่มขึ้นของการทำธุรกรรมออนไลน์อาจนำไปสู่ความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่สูงขึ้น เช่น การโจมตีข้อมูลหรือการฉ้อโกงทางการเงิน การถูกขโมยข้อมูลบัญชีผู้ใช้หรือรหัสผ่านซึ่งหากเกิดขึ้นอาจทำให้เกิดความเสียหายทั้งต่อธนาคารและลูกค้า รวมถึงส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบการเงินโดยรวม
สิ่งแวดล้อม 	• **โอกาส :** การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร เช่น การใช้แอปพลิเคชันในการทำธุรกรรม และการจัดเก็บข้อมูลในระบบคลาวด์ ทำให้ธนาคารลดต้นทุนในการดำเนินงาน และส่งผลดีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เกิดการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Eco-Efficiency) • **ความเสี่ยง :** การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็ว หากไม่มีความระมัดระวังในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อาจทำให้มีปริมาณขยะจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่แล้วเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากไม่มีการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพอาจนำมาสู่การเพิ่มค่าใช้จ่ายจากการถูกปรับ ฟ้องร้อง หรือถูกดำเนินการตามกฎหมาย

สังคม 	• **โอกาส :** การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคารช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ธนาคารมีรายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อีกทั้งเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนได้มากขึ้น • **ความเสี่ยง :** การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของธนาคารนั้นอาจเพิ่มค่าใช้จ่ายในการลงทุนในระยะเริ่มต้น อีกทั้งอาจเพิ่มค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายทำให้ประชาชนทุกระดับเข้าถึงบริการเหล่านี้ได้มากขึ้น ส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม และช่วยขจัดอุปสรรคในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ทั้งนี้เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน • **ความเสี่ยง :** การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชันต่าง ๆ อาจเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิของลูกค้า หากข้อมูลถูกใช้ในทางที่ผิดหรือไม่เหมาะสม

เป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
ร้อยละความสำเร็จของแผนงานนวัตกรรม (IM) เท่ากับร้อยละ 100	100
ร้อยละความสำเร็จของแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ (KM) ในด้าน Innovation Culture เท่ากับร้อยละ 100	100
ร้อยละความสำเร็จของแผน Data Driven Organization เท่ากับร้อยละ 100	100

การกำกับดูแล

ธนาคารได้กำหนดกรอบทิศทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชัดเจน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

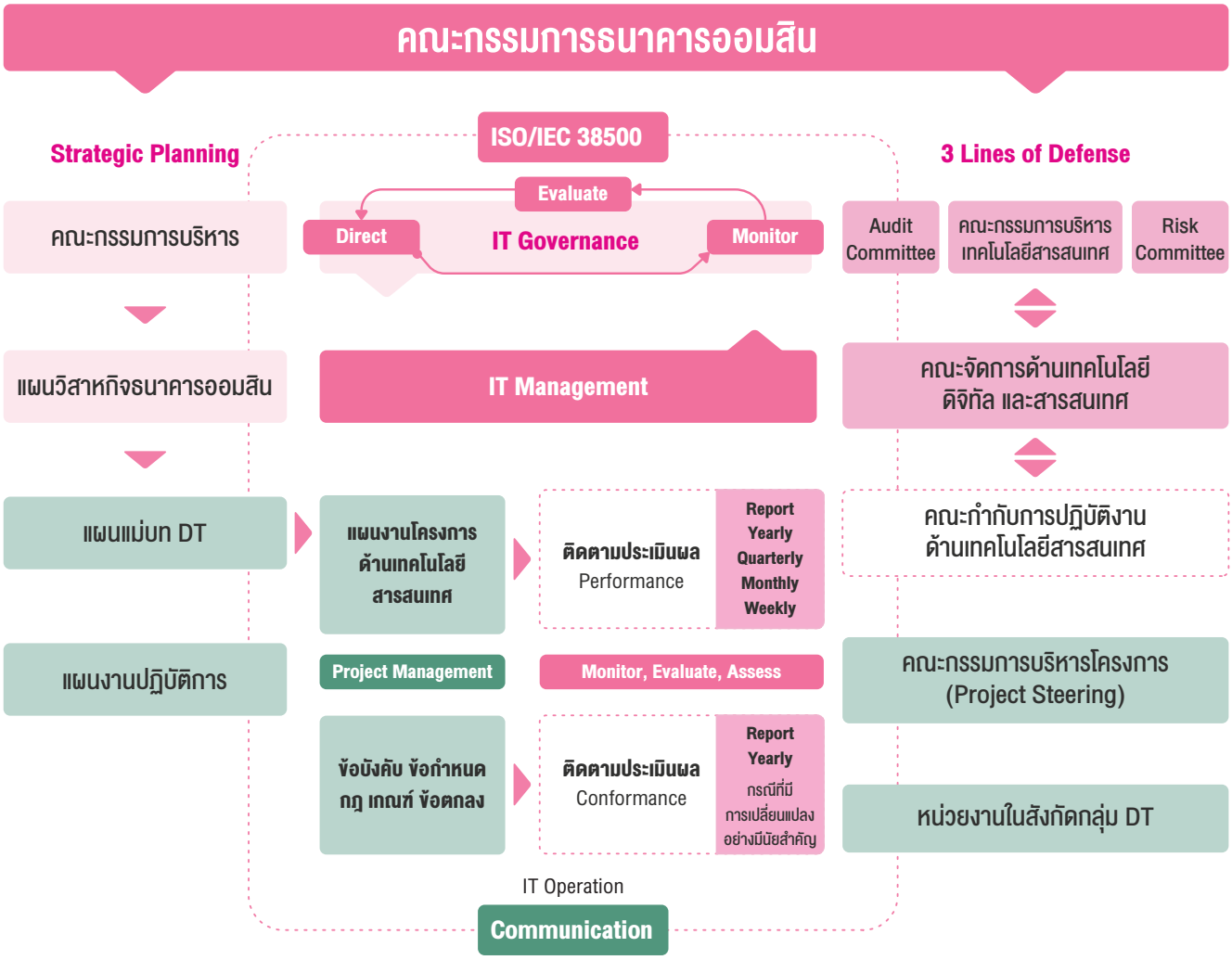
คณะกรรมการธนาคารออมสินมีบทบาทสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์และกำกับดูแลการดำเนินงานผ่าน 3 Lines of Defense ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance Committee) และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Committee) ซึ่งมีหน้าที่ในการประเมิน กำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 38500

การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management) ประกอบด้วยหลายส่วนงาน เช่น การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (Performance) และการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Conformance) รวมถึงการบริหารโครงการ (Project Management) ที่ครอบคลุมแผนงานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนงานปฏิบัติการ แผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัล และการจัด Workshop เพื่อวิเคราะห์และประเมินช่องว่าง (Gap Analysis) และการวางแผนสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture - EA) เพื่อการตรวจสอบและระบุความแตกต่างระหว่างสถานะปัจจุบันขององค์กรกับสถานะที่ต้องการในอนาคต

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย คณะทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ คณะทำงานปฏิบัติตามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการบริหารโครงการ (Project Steering Committee) และหน่วยงานในสังกัดกลุ่มเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีบทบาทในการดำเนินงานและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล โดยมีการสื่อสารและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Communication and IT Operation) เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบทิศทางนี้แสดงถึงกระบวนการทั้งหมดของการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ธนาคารออมสินสามารถดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)

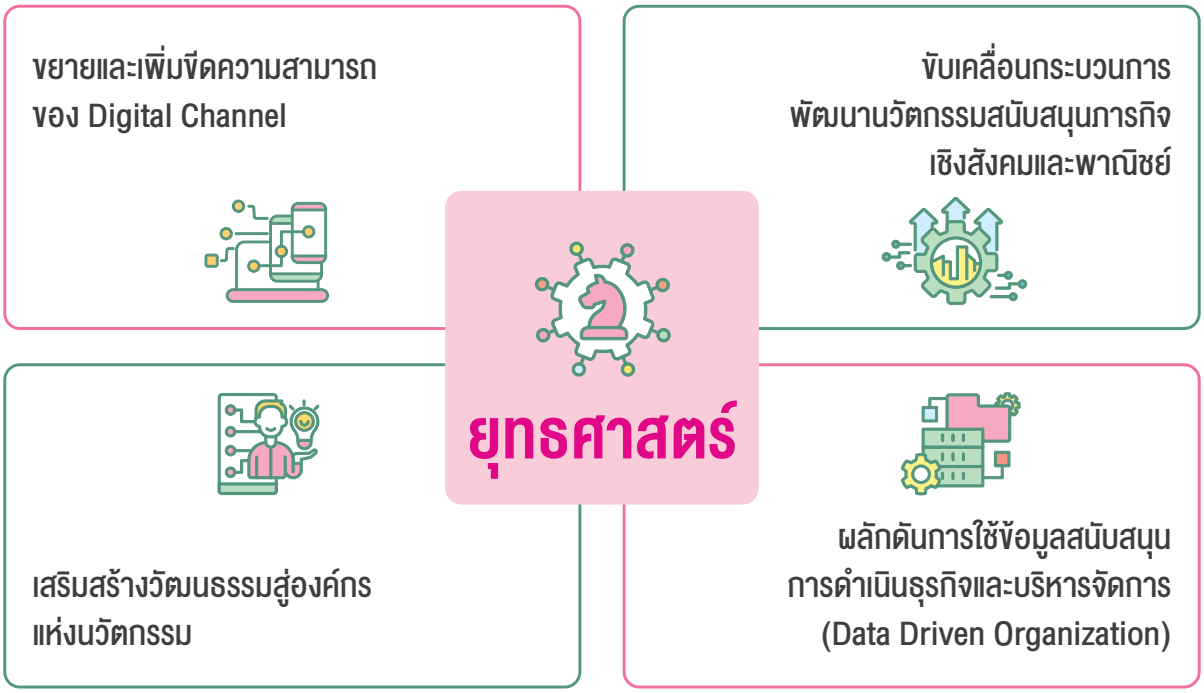
กรอบทิศทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

การยกระดับนวัตกรรมดิจิทัล (Digital Innovation)

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในด้านการยกระดับนวัตกรรมดิจิทัล โดยมีเป้าหมายหลักในการขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับทั้งด้านสังคมและพาณิชย์และรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผ่านการพัฒนาและขยายขีดความสามารถของช่องทางดิจิทัล ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งผลักดันการใช้ข้อมูลในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ (Data Driven Organization)



แผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรม 2567 - 2571

ธนาคารจัดทำแผนแม่บทการจัดการนวัตกรรมปี 2567 - 2571 ที่มีความสอดคล้องกับกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ธนาคารออมสินระยะ 5 ปี ซึ่งเริ่มจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมผ่านการศึกษามาตรฐานต่าง ๆ เพื่อหาทิศทางที่เหมาะสม การใช้ SWOT Analysis ได้ถูกนำมาใช้เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธนาคาร ตลอดจนกำหนดยุทธศาสตร์ด้วย TOWS Matrix เพื่อให้สอดรับกับความท้าทายทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ด้านการจัดการนวัตกรรมจึงถูกวางไว้เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers โดยแผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรมปี 2567 - 2571 ประกอบไปด้วย 4 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Vision

เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม
เพื่อขับเคลื่อนการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน

Strategic Objective 1
การพัฒนานวัตกรรมจากฐานความรู้และข้อมูลสารสนเทศ

Strategy
1.1 การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม
1.2 การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อยกระดับการพัฒนานวัตกรรมที่ส่งเสริมภารกิจเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์



Outcome
- Idea Conversion Rate (ความสำเร็จในการต่อยอด Idea สู่นวัตกรรม)
- จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากกระบวนการจัดการความรู้
- จำนวนนวัตกรรมที่ขยายผลใช้ประโยชน์ในเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์
- จำนวนโครงการนวัตกรรมจากการพัฒนาร่วมกับพันธมิตร
- สัดส่วนนวัตกรรมเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อม
- จำนวนลูกค้าใหม่ที่เข้าถึงแหล่งเงินทุน
- ความพึงพอใจของลูกค้า

แผนงานที่ 1 การจัดการความรู้สู่การพัฒนานวัตกรรมและกระบวนการที่สำคัญ
แผนงานที่ 2 พัฒนา Data Analytic เพื่อคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าสู่การพัฒนานวัตกรรม
แผนงานที่ 3 การพัฒนานวัตกรรมและขยายผลเพื่อภารกิจเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์
แผนงานที่ 4 พัฒนาและทดสอบ Prototype/นวัตกรรม
แผนงานที่ 5 การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนานวัตกรรม

Strategic Objective 2
การเสริมสร้างวัฒนธรรมและศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

Strategy
2.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
2.2 การยกระดับความรู้ความสามารถ และศักยภาพการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมองค์กร
2.3 การพัฒนาแรงจูงใจด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

Outcome
- บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- ระดับความฝังแน่นของพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กรด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- Competency Gap ด้าน Creativity & Innovation
- ผลประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้และองค์กรแห่งนวัตกรรม
- ผลประเมินการยกระดับความรู้ด้าน Digital & Innovation
- ความพึงพอใจของบุคลากรจากการเสริมสร้างวัฒนธรรมและศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

แผนงานที่ 1 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
แผนงานที่ 2 การยกระดับความรู้ ความสามารถ ศักยภาพการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม
แผนงานที่ 3 พัฒนาแรงจูงใจแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

Strategic Objective 3 การพัฒนาโครงสร้างการขับเคลื่อนการจัดการนวัตกรรมขององค์กร

Strategy
3.1 การยกระดับศักยภาพระบบนวัตกรรมองค์กรรองรับทิศทางธนาคารเพื่อสังคม
3.2 การขับเคลื่อนกระบวนการนวัตกรรม
3.3 ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม

Outcome
- คะแนนประเมินศักยภาพนวัตกรรมองค์กรตาม IOM/ISO 56002
- จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการจดทะเบียน
- ความเพียงพอของทรัพยากรในการพัฒนานวัตกรรม

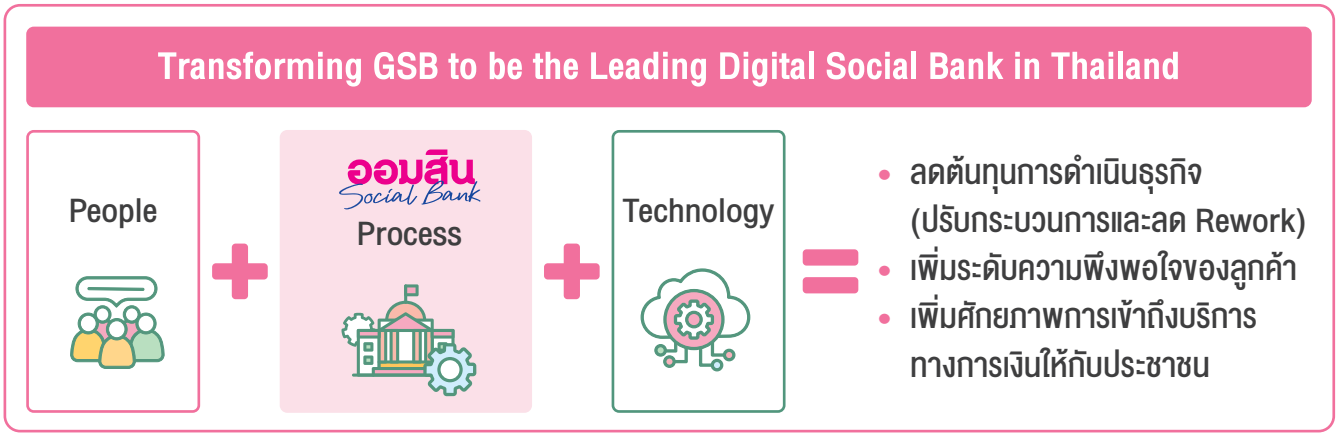
แผนงานที่ 1 ทบทวนและปรับปรุงระบบนวัตกรรมองค์กร (CIS)
แผนงานที่ 2 ประเมินและยกระดับศักยภาพนวัตกรรมองค์กรตาม IOM และ ISO 56002
แผนงานที่ 3 ปรับปรุงกระบวนการนวัตกรรมและขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
แผนงานที่ 4 GSB Innovation Lab (ศูนย์ปฏิบัติการนวัตกรรม)
แผนงานที่ 5 พัฒนาและบริหาร GSB Innovation Portfolio
แผนงานที่ 6 บริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา
แผนงานที่ 7 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ แผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรม 2567 - 2571
CLICK HERE

การทำ Digital Transformation

การปรับใช้เทคโนโลยีทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในการช่วยเหลือสังคม ลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล

ธนาคารกำหนดโครงสร้างการทำงานด้าน Digital Transformation โดยจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล บูรณาการแผนวิสาหกิจ แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล โดยวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อกำหนดแผน Digital Transformationระยะ 3 - 5 ปี พร้อมระบุเป้าหมายและตัวชี้วัด เพื่อแสดงการปรับเปลี่ยนที่สำคัญที่ครอบคลุมด้าน People, Process และ Technology และแต่งตั้งคณะทำงาน Center of Excellence ด้านนวัตกรรม เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน



โดยการทำ Digital Transformation ที่มีการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยี กระบวนการ และบุคลากรในธนาคารส่งผลให้ธนาคารสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในการช่วยเหลือสังคม ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ เพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับประชาชน

กระบวนการตรวจสอบด้านดิจิทัล

ธนาคารมีแผนการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี ร่วมกับกลุ่มตรวจสอบ (Internal Audit) ซึ่งครอบคลุมด้านการกำกับดูแล (IT Governance) และด้านการควบคุมคุณภาพของกระบวนการพัฒนาระบบงานทั้งในส่วนงานโครงการและงานประจำปี โดยประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. **การประชุมเปิดตรวจ** เพื่อให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบวัตถุประสงค์ของขอบเขตการตรวจสอบประจำปี
2. **การดำเนินการตรวจสอบ** เพื่อประเมินและตรวจสอบตามแนวทางปฏิบัติตามกรอบและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. **ประชุมปิดตรวจ** เพื่อรับทราบผลการตรวจสอบและข้อสังเกตเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่อไป

โครงการที่เกี่ยวข้อง

1. การยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล [203-1][203-2]

ธนาคารยกระดับนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมในการสนับสนุนภารกิจเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานทุกระดับ พร้อมกับลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในระบบเศรษฐกิจได้อย่างเท่าเทียมและสร้างโอกาสที่ดีขึ้นในอนาคต

1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่าน Digital Channel

1.1.1 สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้นอกระบบ

การให้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือและรองรับลูกหนี้นอกระบบ เป็นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมให้กับลูกค้าธนาคารเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาหนี้ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงที่เกิดจากการประกอบอาชีพหรือหนี้จากการอุปโภคบริโภค โดยลูกค้าที่สนใจสามารถติดต่อสาขาธนาคารออมสินเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ และหากผ่านเกณฑ์การพิจารณาจะสามารถเข้าทำสัญญาเงินกู้ (e-Contract) ผ่านช่องทาง MyMo ซึ่งเป็นระบบ Mobile Banking ของธนาคารที่สามารถทำธุรกรรมผ่านทางการเงินผ่านมือถือได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถรับเงินโอนเข้าบัญชีโดยตรง

โดยในปี 2567 มีลูกค้าผ่านเกณฑ์การอนุมัติ
และทำสัญญาผ่าน MyMo ทั้งสิ้น จำนวน 871 ราย

1.1.2 สินเชื่อส่งดีมีเติม

การให้บริการสินเชื่อส่งดีมีเติม เป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าสินเชื่อของโครงการ PSA (Public Service Account) ที่มีประวัติชำระหนี้ดีสามารถขอสินเชื่อเพิ่มเติมเพื่อใช้สำหรับเป็นเงินฉุกเฉินเสริมสภาพคล่องในดำรงชีพ โดยลูกค้าที่มีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์สามารถติดต่อสาขาเพื่อสมัครสินเชื่อได้ หลังจากพิจารณาอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่ง Notification แจ้งผลการอนุมัติ เพื่อให้ลูกค้ากดทำสัญญาเงินกู้ (e-Contract) ผ่านช่องทาง MyMo และรับเงินโอนเข้าบัญชีลูกค้าโดยตรง

โดยในปี 2567 มีลูกค้าผ่านเกณฑ์การอนุมัติ
และทำสัญญาผ่าน MyMo ทั้งสิ้น จำนวน 117,109 ราย

1.1.3 สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ

การให้บริการสินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน เสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพหรือนำไปชำระหนี้นอกระบบหรือหนี้ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงที่กู้ยืมมาใช้ในการประกอบอาชีพหรือดำรงชีพ โดยลูกค้าสามารถดำเนินการผ่านช่องทาง MyMo ได้ดังนี้ 1) ลงทะเบียนเพื่อจองสิทธิ์สมัครสินเชื่อ 2) กดสมัคร 3) กดทำสัญญา e-Contract กรณีผ่านเกณฑ์การพิจารณา จากนั้นระบบจะทำการโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินฝากโดยอัตโนมัติ

โดยในปี 2567 มีลูกค้าผ่านเกณฑ์การอนุมัติทั้งสิ้น
จำนวน 105,488 ราย

1.2 การพัฒนา Feature/Product/Service ใหม่ ๆ

1.2.1 MyMo Secure Plus

ธนาคารได้พัฒนาและยกระดับการให้บริการผ่านช่อง MyMo ให้มีความปลอดภัยและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อป้องกันภัยจากมิจฉาชีพ และยกระดับความปลอดภัยให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ที่มิจฉาชีพนำมาใช้เป็นช่องทางหลอกลวงประชาชนด้วย MyMo Secure Plus ซึ่งเป็นโหมดใหม่บนแอปพลิเคชัน MyMo เดิม โดยลูกค้าสามารถสมัครได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo หรือติดต่อผ่านธนาคารสาขาเพื่อสมัครผ่านเครื่อง Smart Device (SUMO) เน้นการทำธุรกรรมผ่านบัญชีของตนเอง จำกัดฟังก์ชันการทำธุรกรรมและวงเงินในการทำรายการที่จำเป็นและเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน อาทิ การชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าโทรศัพท์ รวมถึงการตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ตรวจสอบรางวัลสลากได้อย่างไร้กังวลปลอดภัยจากการถูกหลอกให้โอนไปยังบัญชีของบุคคลอื่น

โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2567
มีผู้สมัครใช้บริการ จำนวน 104,300 ราย

1.2.2 บริการจองซื้อกองทุนวายุภักษ์ หนึ่ง (VAYU1) ผ่านช่องทาง MyMo

ธนาคารได้เพิ่มช่องทางเสนอขายและการจองซื้อหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ เพื่อขยายโอกาสในด้านการลงทุนสำหรับนักลงทุนรายย่อย เช่น กองทุนรวม (Mutual Fund) หุ้นกู้ (Debenture) พันธบัตร (Bond) ด้วยบริการจองซื้อกองทุนวายุภักษ์หนึ่ง (VAYU1) ผ่านช่องทาง MyMo เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการลงทุนออนไลน์ด้วยตนเองให้แก่ลูกค้าธนาคาร หรือนักลงทุนทั่วไปที่มีความประสงค์ต้องการลงทุนในกองทุนรวมพิเศษเพื่อเป็นทางเลือกในการออมแก่ลูกค้าและสนับสนุนการพัฒนาตลาดทุนของประเทศ สามารถสมัครใช้บริการและจองซื้อหน่วยลงทุนด้วยตนเองได้ตลอด 24 ชั่วโมง

โดยเปิดให้บริการจองซื้อระหว่างวันที่ 16 - 20 กันยายน 2567
มีผู้สมัครและจองซื้อ จำนวน 2,633 ราย คิดเป็นมูลค่าการทำธุรกรรม รวมกว่า 512.95 ล้านบาท

1.3 การพัฒนา SUMO Sales-System

1.3.1 บริการสมัครบัตรเดบิต “ออมสิน อุ่นใจ” ผ่านเครื่อง Smart Device (SUMO) ธนาคารเปิดให้บริการสมัครบัตรเดบิต “ออมสิน อุ่นใจ” ผ่านเครื่อง Smart Device (SUMO) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ บัตรเดบิตใบแรกใบเดียวที่คุ้มครองชีวิตตอบสนองไลฟ์สไตล์การใช้จ่ายแบบสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ที่มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมแล้วยังได้รับสิทธิประโยชน์ด้านความคุ้มครองชีวิต โดยคุ้มครองจากการเสียชีวิตทุกกรณีตลอด 24 ชั่วโมง ทุกสถานที่ทั่วโลก ครอบคลุมการเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย อุบัติเหตุทั่วไป และอุบัติเหตุสาธารณภัย รวมสูงสุด 600,000 บาท โดยสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลต่อเนื่องจากอุบัติเหตุตามจริงวงเงิน 30,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

โดยเปิดให้บริการทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2567
มีผู้สนใจสมัครใช้บริการ จำนวน 239,518 ราย

1.3.2 บริการสมัครสินเชื่อ ผ่านเครื่อง Smart Device (SUMO) ธนาคารได้เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สินเชื่อรายได้ประจำสุขใจ และผู้กู้สามารถให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Consent) ผ่านเครื่อง Smart Device (SUMO) โดยเปิดให้บริการนำร่องเมื่อวันที่ 19 - 27 ธันวาคม 2567 เพื่อยกระดับการให้บริการสินเชื่อของธนาคารให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถให้บริการได้ครอบคลุมตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ End-to-End Process รวมถึงกระบวนการเสนอขายของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในเพื่อเพิ่มศักยภาพการเสนอขายของพนักงานและสนับสนุนกระบวนการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการทั้งของธนาคารและพันธมิตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 การพัฒนาเครื่องบริการตนเอง (Self Service) เพื่อรองรับบริการโดยไม่ใช่บัตร (Cardless) ข้ามธนาคาร

การพัฒนาเครื่องบริการตนเอง (Self Service) เพื่อรองรับบริการแบบไม่ใช้บัตร (Cardless) ข้ามธนาคารมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้ลูกค้าสามารถถอนเงินสดจากธนาคารอื่นโดยไม่ต้องใช้บัตร ทั้งนี้ช่วยให้การทำธุรกรรมมีความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น และส่งเสริมรายได้ธนาคาร ขณะเดียวกันการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานและระบบงานที่เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงความง่ายในการใช้และความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า โดยธนาคารดำเนินการว่าจ้างการพัฒนาระบบจากผู้ให้บริการภายนอกภายใต้มาตรฐานของบริษัท NITMX พร้อมทั้งควบคุมและรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเงินที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

1.5 การพัฒนาเครื่อง ATM เพื่อรองรับการทำธุรกรรมสำหรับผู้พิการทางสายตา

ธนาคารจัดให้เครื่อง ATM มีฟังก์ชันรองรับการใช้บริการของผู้พิการทางสายตา โดยเป็นมาตรฐานเดียวกับธนาคารอื่นตามแนวทางการพัฒนาของชมรมธุรกิจบริการเอทีเอ็ม เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง ATM สำหรับผู้พิการทางการมองเห็น ตาม พรบ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ทั้งนี้ธนาคารกำหนดแผนการปรับปรุงและพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานของเครื่อง ATM โดยการเพิ่มหน้าจอทำรายการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตา และฟังก์ชันการใช้เสียงเพื่อแนะนำขั้นตอนการทำรายการ การพัฒนาดังกล่าวต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการใช้งานจริง รวมถึงความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม เพื่อให้ดำเนินไปตามมาตรฐานการพัฒนาระบบของธนาคาร

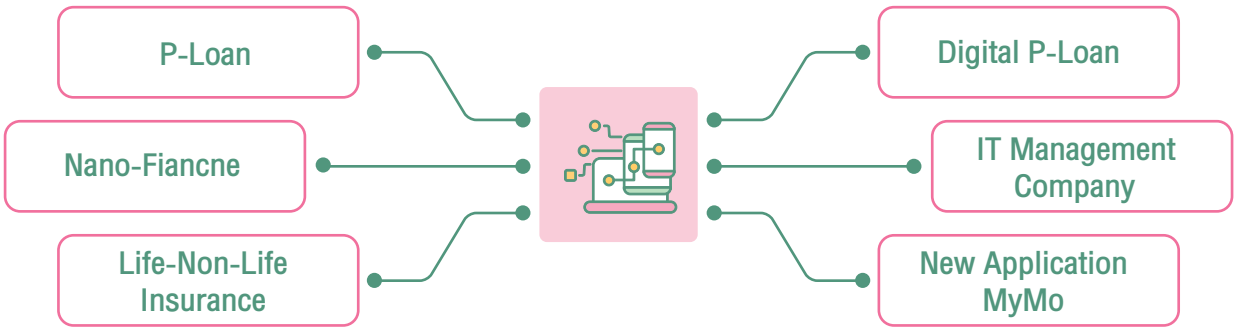
1.6 แอปพลิเคชัน MyMo

MyMo บริการธนาคารบนมือถือจากธนาคารออมสินได้รับการตอบรับอย่างดีจากลูกค้าด้วยจำนวนผู้ใช้งานที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการถึง 15.74 ล้านราย คิดเป็น 65% ของลูกค้าออมสินทั้งหมด บริการ MyMo มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่สะดวกและรวดเร็ว โดยสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเพิ่มลูกค้าใหม่ 1.67 ล้านรายในเดือนล่าสุด และการมีลูกค้า Active ถึง 70% ของยอด Outstanding ซึ่งมีส่วนทำรายได้ให้ธนาคารผ่านการชำระเงินและบริการเติมเงินต่าง ๆ ในยุคดิจิทัลนี้ MyMo จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารให้ก้าวทันมาตรฐานการเงินสมัยใหม่



2. การยกระดับความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างนวัตกรรม

การร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสและขยายช่องทางการให้บริการที่หลากหลายโดยในปี 2567 ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียมากกว่า 4 รูปแบบ



3. ส่งเสริมนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และต่อยอดผลงานนวัตกรรมในองค์กร

3.1 แผนการส่งเสริมนวัตกรรมของธนาคาร ประกอบด้วยหลายกิจกรรมเพื่อสร้างและต่อยอดผลงานนวัตกรรม

3.1.1. **การยกระดับการบริหารจัดการนวัตกรรม** ดำเนินการผ่านการพัฒนาระบบนวัตกรรมองค์กร การยกระดับศักยภาพทางองค์กร และการสร้าง GSB Innovation Portfolio เพื่อให้เกิดการจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

3.1.2. **การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์** ธนาคารส่งเสริมผลงานนวัตกรรมผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น Idea Challenge ซึ่งก่อให้เกิดผลงานใหม่จำนวน 10 ผลงาน นอกจากนี้ยังจัด Boot Camp และ Demo Day เพื่อฝึกทักษะการทำธุรกิจและนำเสนอผลงานจำนวน 5 ผลงาน

3.1.3. **การพัฒนาและสร้างนวัตกรรม** ธนาคารมุ่งเน้นการคัดเลือกและพัฒนา Prototype ที่สามารถต่อยอดเป็นนวัตกรรมจริงได้ โดยมีการผลิต Prototype จำนวน 7 ผลงาน และนวัตกรรมจริง 5 ผลงาน นอกจากนี้ธนาคารยังเปิด GSB Innovation Lab ซึ่งเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนและการเรียนรู้ และมีการใช้เทคโนโลยีระบบ GET Insight รวมถึงการจัด GSB Innovation Showcase เพื่อแสดงผลการดำเนินงาน

3.2 กิจกรรม Digital Workplace Day

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความสะดวกสบาย และการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลในองค์กรโดยใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น ซอฟต์แวร์คลาวด์ เครื่องมือสื่อสารออนไลน์และระบบบริหารจัดการข้อมูล เป็นต้น





เข้าร่วม SharePoint สื่อสารการทำงานแบบ Digital Workplace เพื่อหาความรู้และการใช้ Tool **เพิ่มขึ้น 85%**

ปริมาณการใช้งาน Storage หลังการสื่อสาร **เฉลี่ยเพิ่มขึ้น 4.57 TB**

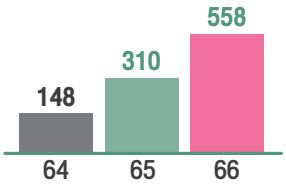
ลดปริมาณการใช้กระดาษ **9.83%**

3.3 การพัฒนาทักษะ Data Champion ประจำหน่วยงาน

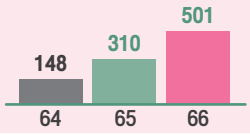
3.3.1 พัฒนาทักษะด้านการใช้เครื่องมือและข้อมูล

- หลักสูตร Tableau (Standard) สำหรับพนักงานส่วนกลาง
- หลักสูตร Tableau (Standard) สำหรับพนักงานสาขา

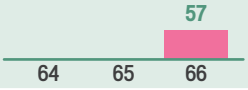
จำนวนพนักงานที่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการใช้เครื่องมือและข้อมูล (คน)



ส่วนกลาง



สายงานกิจการสาขา



3.3.2 Data Champion ประจำหน่วยงาน

100% ของหน่วยงานมี Data Champion

ส่วนกลาง เฉลี่ย **8** คน/หน่วยงาน

สายงานกิจการสาขา เฉลี่ย **3** คน/หน่วยงาน

3.4 การจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานภายในองค์กร

ธนาคารจัดทำหลักสูตรพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานภายในองค์กรด้านดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมในด้านเทคโนโลยีใหม่และกระบวนการทำงานที่ทันสมัย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการตอบสนองต่อความต้องการของตลาดในยุคดิจิทัลอย่างครบถ้วน

Upskill/Reskill

Enterprise Architecture (EA) 405 คน
- ผู้จัดทำสถาปัตยกรรมฯ ด้านธุรกิจของธนาคาร **81 คน**
- พัฒนาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน **60 คน**
- สำหรับผู้บริหาร **264 คน**

AI 150 คน
หลักสูตร The Rise of AI in Banking Advance

System Development
หลักสูตร Agile in Action **81 คน**
พัฒนาระบบแบบ Agile
นำไปประยุกต์ใช้ในงานจริง **96%**

100%
21,000 คน Office 365
ส่งเสริมการใช้งาน MS365
ขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคาร

Train the Trainer

Data Champion 151 คน
- Standard 102 คน
- Advance 49 คน

มีผลงาน Dashboard ที่นำไปใช้งานจริงอย่างน้อย 15 ผลงาน

Microsoft 365 822 คน
- PowerApp
- Power Automate
- SharePoint
- Power BI

กระบวนการที่พัฒนา/ปรับปรุง 97 กระบวนการ

Cyber Teams
ได้รับ Certificate
75.44%

4. ส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนองค์กร

4.1 ธนาคารได้ดำเนินการส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนองค์กรในสองด้านหลัก ได้แก่

1. การพัฒนา Model โดยธนาคารได้พัฒนารูปแบบในการแบ่งกลุ่มลูกหนี้ (Borrower Segmentation Model) เพื่อสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจ
2. การจัดทำฐานข้อมูลเครดิตบูโร เพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของลูกหนี้ รวมถึงการขยายตลาดสินเชื่อ

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
การทำธุรกรรมผ่านช่องทาง MyMo (ล้านรายการ)	1,465.03	1,938.90	2,357.60
ร้อยละความสำเร็จตามแผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรม	100	100	100
ผลสำรวจภาพลักษณ์การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม	4.6	4.74	4.74
ระดับประสิทธิภาพการจัดการด้านนวัตกรรมขององค์กร (IOM)	3.55	-*	3.72

หมายเหตุ : * มีการประเมินปีเว้นปี

รางวัลที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารออมสินได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติและระดับชาติ ด้วยความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยได้รับรางวัลเกียรติยศหลายรายการ ได้แก่

1. รางวัล ASOCIO 2024 DX Award

ธนาคารออมสินได้รับเกียรติเป็นธนาคารหนึ่งในภูมิภาคที่โดดเด่นด้านเทคโนโลยีนวัตกรรม ทั้งในภาคเอกชนและประเทศสมาชิก ASOCIO ทั่วโลก



Government Saving Bank (GSB) รางวัลสาขา Outstanding Tech Organization Award

2. รางวัล RedHat APAC Innovation Awards 2024

รางวัลนี้สะท้อนให้เห็นถึงการริเริ่มใช้นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาธุรกิจและองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งธนาคารได้รับการยอมรับด้าน Digital Transformation และ Cloud Development



3. The International Convention on Quality Control Circle: ICQCC 2024

ผลงาน “Qualified Screening Process Model” ของ GSB Data Innovation ได้รับ “Silver Award”



รางวัล The International Convention on Quality Control Circle: ICQCC 2024

ผลงาน “Qualified Screening Process Model” ของทีม GSB Data Innovation ได้รับรางวัล “Silver Award”

4. National Quality and Productivity Convention: NQPC 2024

ผลงาน “GET Insight: เครื่องมือบริหารเป้าหมายและการตลาดเชิงลูกค้าสินเชื่อ” ของ GET ได้รับ “Platinum Award”



รางวัล National Quality and Productivity Convention: NQPC 2024

ผลงาน “GET Insight: เครื่องมือบริหารเป้าหมายและการตลาดเชิงรุกด้านสินเชื่อ” ของทีม GET ได้รับรางวัล “Platinum Award”

การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ที่มา

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้แก่สังคมและชุมชน ผ่านการสนับสนุนทางการเงินและบริการต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการเติบโตและพัฒนาของประชาชน โดยธนาคารนำแนวคิด Creating Shared Value (CSV) หรือการสร้างคุณค่าร่วมต่อสังคม ซึ่งเป็นการผสานการดำเนินงานเพื่อสร้างผลลัพธ์ในเชิงพาณิชย์ควบคู่กับการแก้ไขปัญหาสังคม โดยใช้ทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และความสามารถพิเศษของธนาคารมาสร้างให้เกิดเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน ผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพชุมชนและโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การลงทุนในโครงการเหล่านี้ไม่เพียงแต่สร้างความเจริญให้กับชุมชนเท่านั้น แต่ยังสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย



ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การให้ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** การพัฒนาชุมชนสามารถเปิดโอกาสให้ธุรกิจใหม่ ๆ เกิดขึ้นซึ่งช่วยกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ • **ความเสี่ยง :** หากประชาชนกลุ่มรากฐานไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้และการสนับสนุนจากธนาคาร อาจนำไปสู่การขาดแคลนแรงงานที่มีศักยภาพและการชะลอตัวของเศรษฐกิจ
สิ่งแวดล้อม 	• **โอกาส :** การจัดทำโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ธรรมชาติร่วมกับชุมชนในพื้นที่ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันจากทั้งชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย • **ความเสี่ยง :** การดำเนินโครงการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ขาดการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างถี่ถ้วน อาจนำมาซึ่งการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพหรือการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศที่ส่งผลต่อวิธีชีวิตของสิ่งมีชีวิตในพื้นที่ อีกทั้งยังทำลายภาพลักษณ์ขององค์กรและลดทอนความเชื่อมั่นจากชุมชนและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร
สังคม 	• **โอกาส :** การส่งเสริมการสร้างชุมชนที่เข้มแข็งผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพ และการให้ความรู้ด้านการเงินแก่ชุมชนและประชาชนในพื้นที่ สามารถนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของโอกาสทางการศึกษาและอัตราการจ้างงานในพื้นที่ ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนอย่างยั่งยืนอีกทั้งเพิ่มโอกาสให้กับกลุ่มคนที่ด้อยโอกาส • **ความเสี่ยง :** การดำเนินโครงการที่ขาดการวางแผนระยะยาวอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ยั่งยืน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาทางสังคมในอนาคตเมื่อโครงการสิ้นสุดลง
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การพัฒนาโครงการที่เน้นการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนช่วยให้ทุกคนในชุมชนมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและบริการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม ซึ่งนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม • **ความเสี่ยง :** หากการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพไม่ได้คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มคนในชุมชน อาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือการแบ่งแยกภายในชุมชน โดยเฉพาะหากกลุ่มคนบางส่วนรู้สึกไม่ได้รับประโยชน์เท่าเทียมกัน

เป้าหมาย [413-1] [203-1] [203-2]

เป้าหมาย (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงานปี 2567
ร้อยละของการดำเนินงานที่มีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม และการติดตามอย่างต่อเนื่อง	100
ร้อยละของการดำเนินงานที่เป็นโครงการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ตามความต้องการของชุมชนท้องถิ่น	100
การดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	100
การดำเนินงานที่มีการเปิดเผยผลการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสังคมต่อสาธารณะ	100

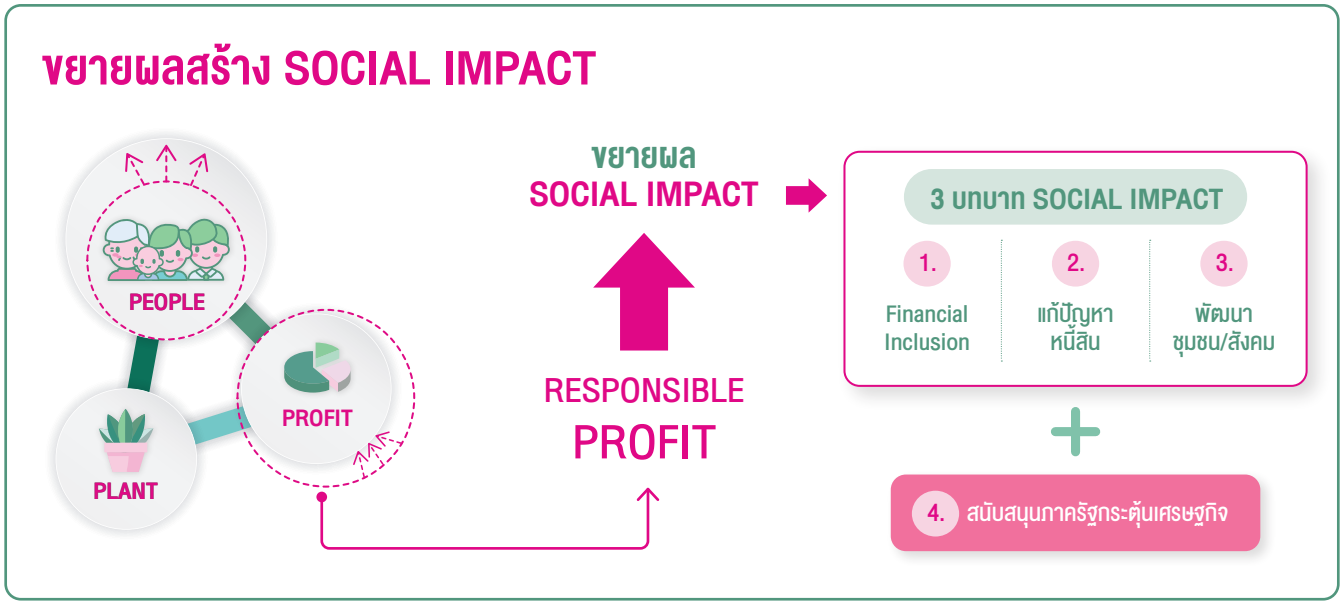
การกำกับดูแล

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ด้วยกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน การดำเนินงานเริ่มจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูงที่ขับเคลื่อนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการส่งต่อความคิดนี้ไปยังพนักงานทุกคนในองค์กร พนักงานทุกระดับมีบทบาทสำคัญในการนำแผนการดังกล่าวไปปฏิบัติพร้อมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วม ความคิดสร้างสรรค์ และความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาที่ยั่งยืนและผลประโยชน์สูงสุดแก่สังคม



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

ธนาคารกำหนดให้การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม (Social Impact) เป็นกลยุทธ์สำคัญในการเดินหน้าสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) อย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเป้าหมายการขยายผลการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม (Social Impact) ตามภารกิจ 3+1 เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่ธนาคารใช้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและกระจายโอกาสให้กับกลุ่มประชากรที่หลากหลายมากขึ้น ให้ความสำคัญกับโดยเน้นการพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม รวมไปถึงการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย ช่วยให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรและบริการที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อรับมือกับปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยังคงท้าทาย ธนาคารจึงริเริ่มโครงการและมาตรการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสังคมโดยรวม บรรลุเป้าหมายในการนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและสังคมที่มีความมั่นคงในทุกมิติ



เพื่อสนับสนุนการขยายผล Social Impact อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารนำเอาภารกิจพัฒนาสังคมและชุมชนมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชนผ่านสามกลยุทธ์หลัก ได้แก่

1. พัฒนาอาชีพ สร้างผู้ประกอบการชุมชน

ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรหลายแห่งในการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะการประกอบอาชีพ รวมถึงการยกระดับมาตรฐานการผลิตและบริการให้กับผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพและพร้อมรับมือกับการแข่งขันในตลาด

2. พัฒนาศักยภาพ สร้าง SMEs & Start-Up

การสร้างและสนับสนุนผู้ประกอบการเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญ ธนาคารได้จัดโครงการเพื่อช่วยยกระดับศักยภาพของ SMEs และ Start-Up ผ่านการอบรม ให้คำปรึกษา และการสนับสนุนด้านการพัฒนานวัตกรรมและมาตรฐานธุรกิจเพื่อความเติบโตและความยั่งยืนในระยะยาว

3. พัฒนาชุมชน สร้างชุมชนเข้มแข็ง

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนผ่านการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น และการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม ซึ่งเป็นการยกระดับผลิตภัณฑ์ บริการ และการบริหารจัดการ เพื่อให้ชุมชนสามารถแข่งขันในตลาดทั้งออนไลน์และออฟไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารมุ่งมั่นการขยายผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมด้วยการผนวกภารกิจการพัฒนาชุมชนและสังคมเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายในการยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน โดยมีโครงการที่สนับสนุนตามกลยุทธ์ของธนาคาร ดังนี้

1. การพัฒนาอาชีพ สร้างผู้ประกอบการชุมชน



โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย

ร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ฝึกอบรมทักษะอาชีพ สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยและผู้สนใจ เพื่อเสริมสร้างเสริมสร้างศักยภาพ ยกระดับทักษะและเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ

โครงการออมสินสารพัดช่างสารพัดอาชีพ

ร่วมมือกับวิทยาลัยสารพัดช่างและสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) จำนวน 84 แห่ง ในการฝึกอบรมทักษะวิชาชีพให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้อบรม ผ่าน 177 หลักสูตร เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้เกิดการเรียนรู้ในการประกอบอาชีพ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อต่อยอดในการประกอบอาชีพ สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพหลักหรือเสริมสร้างรายได้ บรรเทาความเดือดร้อนให้ครอบครัว อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดเสริมสร้างทักษะทางอาชีพและโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารออมสิน

โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น

โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นเป็นการดำเนินการเสริมสร้างพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งธนาคารได้ร่วมกับนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา คนรุ่นใหม่ ให้ร่วมคิด ร่วมทำ บูรณาการภูมิปัญญา นำวิทยาการกระบวนการทำงานสมัยใหม่ ไปยกระดับขีดความสามารถกลุ่มองค์กรชุมชนที่รวมตัวกันสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการ ให้มีศักยภาพ มีมูลค่าเพิ่ม แข่งขันในตลาดได้ โดยในปี 2567 มีนักศึกษาจาก 67 สถาบันอุดมศึกษา และกลุ่มองค์กรชุมชนและวิสาหกิจชุมชนเข้าร่วมกิจกรรม 335 ชุมชน

โครงการออมสินอาชีวะ สร้างอาชีพ สู่ชุมชน

โครงการออมสินอาชีวะ สร้างอาชีพ สู่ชุมชนของธนาคาร มุ่งส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและเสริมสร้างทักษะวิชาชีพให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) เพื่อฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืน โครงการนี้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่นผ่านการสนับสนุนความรู้และการเงินสำหรับธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 มีสถานศึกษาเข้าร่วมโครงการจำนวน 54 แห่ง และดำเนินการพัฒนาอาชีพให้กับชุมชนจำนวน 162 ชุมชน

2. พัฒนาศักยภาพ สร้าง SMEs & Start Up



โครงการ GSB Smart Start Idea

มุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้นิสิตนักศึกษาผ่านการประกวด Smart Start Idea โดยสนับสนุนให้พัฒนาสินค้าหรือบริการต้นแบบ (Prototype) ที่สามารถดำเนินธุรกิจได้จริง โดยนิสิต นักศึกษา เข้าร่วมสร้างสรรค์ผลงานกว่า 548 ผลงาน ในปี 2567 จาก 68 สถาบันอุดมศึกษา

โครงการ Grooming Program for Micropreneur

มุ่งพัฒนาองค์ความรู้และทักษะทางธุรกิจให้กับนักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ผ่านช่องทางออนไลน์ในความร่วมมือกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยมีหลักสูตรมากมายที่เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนและมีผู้เข้าร่วมอบรมถึง 31,926 รายในปี 2567

โครงการ GSB Smart Start Up Company

มุ่งสร้างผู้ประกอบการที่มีอัตลักษณ์และตราสินค้าที่ชัดเจน โดยสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจ ส่งเสริมการเรียนรู้และประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษาในการเป็นนักธุรกิจที่สามารถขยายผลนำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีธุรกิจเป็นของตนเองจำนวน 160 กิจการ

โครงการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของเยาวชนในสังกัดอาชีวศึกษา

ธนาคารร่วมมือกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้าและพลังงานทางเลือก รวมถึงส่งเสริมศูนย์บ่มเพาะผู้ประกอบการ SMEs Start Up ให้เยาวชนได้รับประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างครบวงจร

GSB STEP & BOOST UP

มุ่งให้ความรู้และทักษะทางธุรกิจพื้นฐานแก่ Micro SMEs โดยดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2564 ครอบคลุมการจดทะเบียนนิติบุคคล การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี และการสร้างมาตรฐานสินค้า มีผู้ประกอบการเข้าร่วม 3,629 ราย ได้รับการพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์หรือบริการจำนวน 290 ราย พร้อมการอบรมออนไลน์และการแข่งขัน Pitching เพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

GSB Franchise Standard

การสร้างอาชีพให้แก่ผู้ประกอบการให้สามารถสร้างรายได้ สร้างธุรกิจผ่านธุรกิจแฟรนไชส์ซึ่งดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2565 จนถึง 2567 โดยเป็นการให้ความรู้และเทคนิคต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการที่สนใจสร้างอาชีพด้วยระบบ Franchise ทั้งนี้มีผู้เข้ารับอบรมแล้วจำนวน 4,517 ราย และสร้างมาตรฐานแฟรนไชส์จำนวน 165 ราย และมีผู้ประกอบการรายย่อยสร้างธุรกิจด้วยระบบ Franchise สำเร็จจำนวน 2,224 ราย

GSB Step in Innovator Network (GSB x NIA)

เป็นโครงการอบรมให้ความรู้พัฒนาศักยภาพทางธุรกิจที่มีการบูรณาการหลักสูตรร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ องค์การมหาชน (NIA) ซึ่งเป็นหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SMEs ให้มีฐานคิดนวัตกรรมและสามารถนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในธุรกิจให้เติบโตแบบก้าวกระโดด ปี 2566 - 2567 มีผู้ประกอบการเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น จำนวน 1,357 ราย และสร้างผู้ประกอบการด้วยฐานนวัตกรรม จำนวน 111 ราย

โครงการ “เติมทุน ต่อยอด เพิ่มศักยภาพ SMEs ไทยไปกับธนาคารออมสินและสมาพันธ์ SME ไทย” และโครงการ “Business Matching”

Scale Up สมาพันธ์ เป็นการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs ทั้งแบบ Online และ Onsite 5 ภูมิภาคทั่วไปประเทศและจัดกิจกรรม Business Matching เพื่อนำสินค้าผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการขยายธุรกิจสู่ตลาดโมเดิร์นเทรด

กิจกรรมตลาดนัดออนไลน์ Style GSB

ส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ตลาดออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Facebook และ Instagram เพื่อสร้างการตลาดและเพิ่มยอดผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 4,101 ราย

3. พัฒนาชุมชน สร้างชุมชนเข้มแข็ง



การพัฒนาผู้ประกอบการโฮมสเตย์และแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร

โครงการการพัฒนาผู้ประกอบการโฮมสเตย์และแหล่งท่องเที่ยวชุมชนให้ได้มาตรฐาน มุ่งเน้นการบริหารจัดการโดยชุมชนอย่างสร้างสรรค์และมีมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และนำไปสู่ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมท้องถิ่น และคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของโครงการคือการเชื่อมโยงประโยชน์จากการท่องเที่ยวให้แก่ชุมชน การอนุรักษ์วิถีชีวิตและวัฒนธรรม เพิ่มมูลค่าให้ชุมชน และส่งเสริมความอยู่ดีมีสุขของคนในท้องถิ่น โดยใช้เกณฑ์การพัฒนาที่ครอบคลุมด้านการจัดการอย่างยั่งยืน การกระจายผลประโยชน์ การอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรม การจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ และการบริการที่ปลอดภัยโดยในปี 2567 ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการให้มีมาตรฐาน 800 แห่ง

โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม Holistic Area-Based Development



โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area Based Community Development)

แนวคิดการพัฒนาชุมชนเชิงพื้นที่แบบองค์รวม (Holistic Area-based Development) เป็นแนวทางที่ธนาคารนำมาบูรณาการกับการดำเนินงาน เพื่อสร้างศักยภาพเศรษฐกิจฐานรากและช่วยแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ ส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมกับธนาคารเพื่อนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและสามารถสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์สำหรับชุมชนและธนาคาร ดังนี้



STEP TO SUCCESS



Capacity Builing	Enhancing	Evaluating & Leading to Stability
วางรากฐานยกระดับศักยภาพชุมชน	ต่อยอดการพัฒนา สร้างคุณค่าร่วม สร้างระบบการบริหารจัดการชุมชน	ชุมชนเข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้

ออมสินฮ่วมใจ๋ ฮักขุนน่าน การพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน

โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวมจังหวัดน่านของธนาคารออมสิน ดำเนินการร่วมกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในพระบรมราชูปถัมภ์ มีเป้าหมายในการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในพื้นที่ ซึ่งเป็นแนวทางในการช่วยเหลือและพัฒนาหมู่บ้านในพื้นที่ห่างไกลหรือชุมชนด้อยโอกาส โดยใช้ทักษะความเชี่ยวชาญและทรัพยากรของธนาคารร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองก่อให้เกิดความยั่งยืนได้ต่อไปในระยะยาว

โดยธนาคารทำการคัดเลือก 5 หมู่บ้านของพื้นที่ห่างไกลในตำบลขุนนาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน ได้แก่ 1) บ้านเปียงซ้อ 2) บ้านห้วยฟอง 3) บ้านสะจุก 4) บ้านสะเกี๊ยง 5) บ้านห้วยเต๋ย ให้เป็นพื้นที่เป้าหมายของการพัฒนา 9 ด้าน ครอบคลุมมิติคุณภาพชีวิตและมิติเศรษฐกิจ ชุมชน และสังคม ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการบูรณาการแนวคิดเชิงสังคมลงในกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ Social Mission Integration เพื่อขับเคลื่อนการสร้างผลกระทบเชิงบวกในสังคม ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ธนาคารเพื่อสังคม โดยในปี 2567 มีผู้ได้รับผลประโยชน์จำนวน 11,598 ราย

โดยในปี 2567 ธนาคารได้เห็นชอบแผนการปฏิบัติงานและงบประมาณให้ฝ่ายส่งเสริมการออม พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม จัดทำโครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area Based Community Development) ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนการขยายผลต่อยอดการพัฒนาชุมชนไปยังชุมชนอื่น ๆ และเพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดพื้นที่การพัฒนาชุมชนแบบองค์รวมในพื้นที่ชุมชนเกาะลิบง ตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง (HolisticArea Based Model: Trang) Holistic#3

การพัฒนาชุมชน ณ เกาะลิบง จังหวัดตรัง

ธนาคารได้ริเริ่มโครงการพัฒนาที่เกาะลิบง จังหวัดตรังด้วยแนวคิดการพัฒนาแบบองค์รวมที่ครอบคลุมในหลายด้าน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในท้องถิ่นและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โครงการนี้มีผู้ได้รับผลประโยชน์กว่า 3,336 ราย และมุ่งเน้นไปที่การเสริมอาชีพ การแก้ปัญหาหนี้สิน การส่งเสริมการเรียนรู้ และการจัดการสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดูแลสุขภาพประชาชน การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยดำเนินการผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

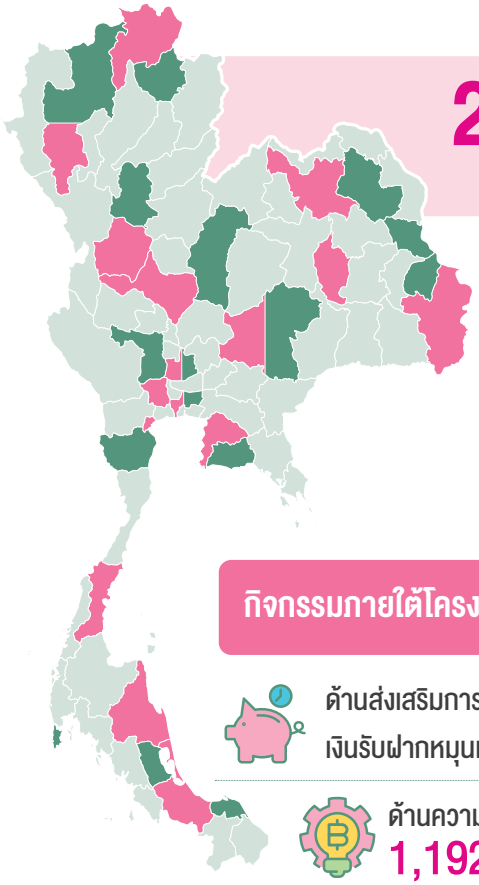


การยกระดับตลาดแบบองค์รวม โครงการตลาดออมสินรวมใจ (Holistic Project #2)

การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาคีภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในตลาด เพื่อต่อยอดแนวคิดงานพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กลุ่มผู้ประกอบการทุกระดับ แก้ไขปัญหาหนี้สินและเป็นแหล่งเงินทุนแก่ผู้ขายในตลาดสดของชุมชน โดยธนาคารมีการติดตามความคืบหน้าของโครงการ รวมถึงร่วมประชุมประเมินปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งกำหนดปัจจัยความสำเร็จของตลาดแต่ละแห่งที่เข้าร่วมโครงการ โดยธนาคารทำการคัดเลือกตลาดเอกชนและตลาดเทศบาล นำร่อง 18 แห่ง เพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกอบการในตลาด ได้แก่ พ่อค้า แม่ค้า หาบเร่ แผงลอย และผู้ประกอบการรายย่อยให้มีความเข้มแข็งผ่านแผนการพัฒนา 7 ด้าน โดยในปี 2567 ธนาคารพัฒนายกระดับตลาดแบบองค์รวมพื้นที่ตลาดใหม่อีก 18 ตลาด และดูแลตลาดเดิม 18 ตลาด ในปี 2566 รวมเป็น 36 ตลาด ใน 2 มิติ คือ มิติคุณภาพชีวิตและมิติเศรษฐกิจ ชุมชน สังคม เพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ พ่อค้า แม่ค้า หาบเร่ แผงลอย และผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีการพัฒนาและยกระดับตลาด พัฒนาคุณภาพชีวิต หลุดพ้นจากการเป็นหนี้นอกระบบ สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ส่งผลให้เกิดความยั่งยืน ผ่านความร่วมมือกับเจ้าของตลาด หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

โครงการตลาดออมสินรวมใจ (Holistic Project #2)

เป็นการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาคีภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในตลาด เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กลุ่มผู้ประกอบการทุกระดับให้เกิดความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2567 ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ตอกย้ำการเป็น **ธนาคารเพื่อสังคม** การเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิต



28 จังหวัดทั่วประเทศ 36 ตลาด
(ตลาดปี 2566 - 2567)

ผู้ได้รับผลประโยชน์ในโครงการ
> 10,000 ราย

ผู้ค้าในตลาดที่เข้าร่วมโครงการ
6,203 ราย

ออมสิน Social Bank
พ่อค้า แม่ค้าที่เข้าร่วมโครงการและเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน
4,958 ราย

กิจกรรมภายใต้โครงการ

ด้านการแก้ไขปัญหาหนี้สิน
1,304 ราย

ด้านส่งเสริมการออม 4,958 ราย
เงินรับฝากหมุนเวียนในระบบ 2,911 ล้านบาท

ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
3,982 ราย 955 ล้านบาท

ด้านความรู้ทางการเงิน
1,192 ราย

ด้านสร้างงานสร้างอาชีพ
852 ราย

ด้านช่องทางการขาย
976 ราย

ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

mymo GSB 3,281 ราย

1,594 ราย

mymo Pay 1,648 ราย

โครงการตลาดออมสินรวมใจ

(Holistic Project #2)

ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการค้าขาย

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

ด้านการแก้ไขปัญหาหนี้สิน

- ให้ความรู้และให้คำปรึกษาเรื่องแก้ไขหนี้ ในระบบและนอกระบบ
- แนะนำช่องทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อลดภาระหนี้
- หาแนวทางป้องกันการกลับมาของหนี้

ด้านส่งเสริมการออม

- ส่งเสริมการสร้างวินัยการออมผ่านการรับฝากของสาขาอย่างสม่ำเสมอ
- ส่งเสริมการออมผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (เงินฝากและสลากออมสิน)

ด้านช่องทางการขาย

- ให้ความรู้ด้านการเพิ่มช่องทางการตลาดด้วยวิธี LIVE ผ่าน Page Facebook “ตลาดนัดออนไลน์ Style GSB”

ตลาดออมสินรวมใจ Holistic Project #2

18 ภาค 18 แห่ง

ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

หลุดพ้นการเป็นหนี้นอกระบบ

- สินเชื่อสำหรับแก้ไขหนี้นอกระบบ
- สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ
- Clean Loan

ด้านสร้างงานสร้างอาชีพ

- ฝึกอบรมอาชีพ
- เพิ่มทักษะสนับสนุนอาชีพ

ออมสิน × สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ด้านความรู้ทางการเงิน

- ให้ความรู้ทางการเงิน
- วางแผนทางการเงิน
- แหล่งความรู้ทางการเงิน

Financial Literacy In Process

OOmTanG

ความพึงพอใจต่อธนาคาร

ออมสิน Social Bank

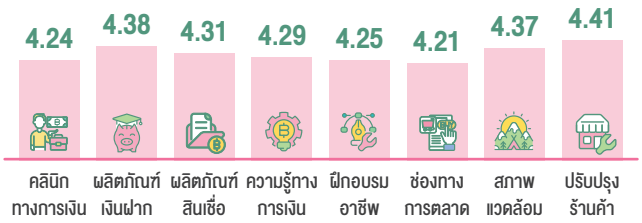
ตลาดปี 2566
ความพึงพอใจต่อธนาคารออมสิน
หลังจัดกิจกรรมในภาพรวม
92.5%

ตลาดปี 2567
ความพึงพอใจต่อธนาคารออมสิน
หลังจัดกิจกรรมในภาพรวม
96.1%

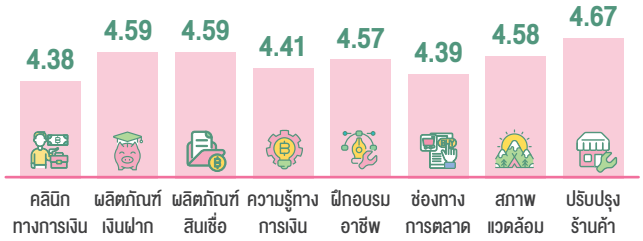
ความพึงพอใจต่อโครงการ

ตลาดออมสิน รวมใจ Holistic Project #2

ภาพรวมความพึงพอใจในปี 2566
ต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับ
พึงพอใจมากที่สุด 4.41



ภาพรวมความพึงพอใจในปี 2567
ต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับ
พึงพอใจมากที่สุด 4.67



ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ค้าในตลาดยังไม่เปิดใจพูดคุยหรือขอคำแนะนำ เนื่องจากปัจจุบันมีมิจฉาชีพเข้ามาแอบแฝง
- ผู้ค้าส่วนใหญ่ขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี คุ้นเคยกับการขายหน้าร้านมากกว่า
- ปัจจุบันมีกลุ่มมิจฉาชีพหลากหลายช่องทาง ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นที่จะออมเงิน หรือสมัครผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
- ผู้ค้าบางกลุ่มเป็นผู้สูงอายุ ไม่สะดวกในการใช้ Application เช่น MyMo ออมตังค์

SCAN ME!

Video Presentation
ภาพรวมโครงการ
ตลาดออมสินรวมใจปี 2567

ตลาดออมสิน รวมใจ Holistic Project #2

กิจกรรมสร้างสัมพันธ์รอบรั้วธนาคารออมสินภาค

ธนาคารดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์กับชุมชนโดยรอบสำนักงานทุกแห่ง โดยเน้นความรับผิดชอบและความเป็นธรรมในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม กิจกรรมนี้มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นระหว่างธนาคารกับชุมชน และสนับสนุนการพึ่งพาตนเองในระยะยาว ให้ชุมชนได้ประโยชน์ในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรมคือความสามารถในการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยรอบ จำนวน 18 แห่ง และมีผู้ได้รับประโยชน์มากกว่า 80,000 คน

กิจกรรมทำบุญตามประเพณี จัดซื้อเทียนพรรษา

กิจกรรมทำบุญจัดซื้อเทียนพรรษาโดยธนาคารออมสิน เป็นการส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณีถวายเทียนเข้าพรรษา เพื่อให้พระภิกษุใช้ในช่วงฤดูเข้าพรรษา ซึ่งถือเป็นการให้ทานด้วยแสงสว่างที่ช่วยเพิ่มพูนปัญญา กิจกรรมนี้มีเป้าหมายเพื่อรักษาประเพณีพุทธศาสนาและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับชุมชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือศาสนสถานจำนวน 79 แห่ง ตัวชี้วัดความสำเร็จคือการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมต่อชุมชนเป็นจำนวนมากกว่า 10,000 คน

กิจกรรมทำบุญกฐินโจร

กิจกรรมทำบุญกฐินโจรที่จัดขึ้นโดยธนาคารออมสินเป็นการสนับสนุนและอนุรักษ์ประเพณีของพุทธศาสนาไทย โดยกิจกรรมนี้มุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคาร ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การทอดกฐินโจร หมายถึง การนำเครื่องกฐินไปทอดที่วัดโดยไม่ต้องจองล่วงหน้า ซึ่งเป็นการส่งเสริมประเพณีไทยที่มีมาตั้งแต่สมัยโบราณ กิจกรรมนี้ครอบคลุมศาสนสถานจำนวน 180 แห่งทั่วประเทศ โดยตัวชี้วัดความสำเร็จเน้นที่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการประโยชน์ถึงมากกว่า 20,000 คนในชุมชน

โครงการผลิตเสื้อจากเส้นใยขวดพลาสติก

ธนาคารดำเนินการผลิตเสื้อสำหรับผู้ให้บริการและพนักงานที่เข้าร่วมงานมหกรรมทางการเงินในปี 2567 โดยใช้เส้นใยที่ได้จากขวดพลาสติกรีไซเคิลมาผลิตเป็นเสื้อให้แก่พนักงาน จำนวน 2,400 ตัว โดยโครงการนี้มุ่งเน้นการส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน ซึ่งช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกและส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
ร้อยละของการดำเนินงานที่มีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการติดตามอย่างต่อเนื่อง	-	100	100
ร้อยละของการดำเนินงานที่เป็นโครงการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชนท้องถิ่น	-	100	100
ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	100	100

การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล

ที่มา

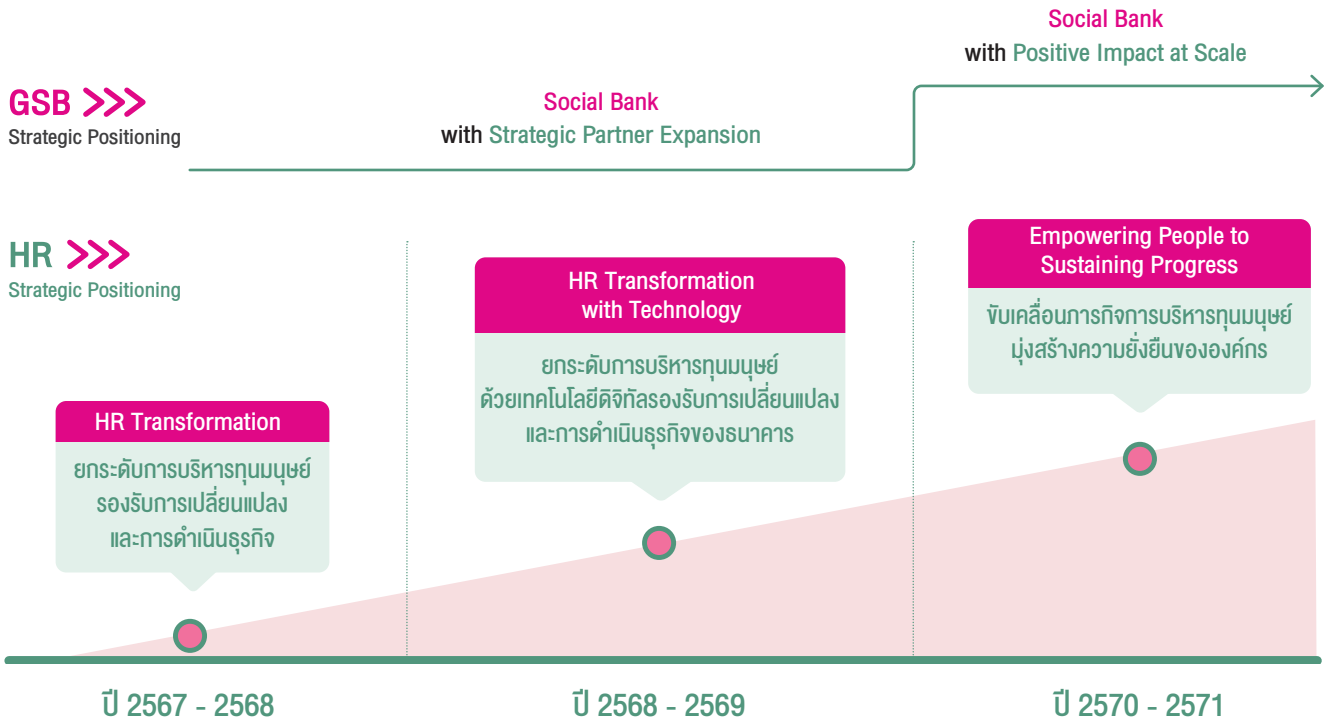
บุคลากรของธนาคารถือเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารให้ไปสู่เป้าหมาย ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจภายในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) พัฒนาทักษะและรักษาทรัพยากรบุคคลให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร ส่งเสริมคนดีและคนเก่งให้สามารถพัฒนาศักยภาพได้สูงสุดพร้อมต่อภารกิจรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและเทคโนโลยีและการแข่งขันทางธุรกิจ มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งดูแลบุคลากรอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งในเรื่องการบริหาร การพัฒนา และการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เพื่อให้สามารถร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายไปสู่ความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืน

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพสูงสุด ธนาคารต้องพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** การลงทุนในพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรสามารถกระตุ้นและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการและการจัดการ และสามารถลดความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการดำเนินงานได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการเติบโตและรายได้อย่างยั่งยืนของธนาคาร • **ความเสี่ยง :** การขาดความสามารถในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีอาจส่งผลให้ธนาคารเสียเปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรมที่สูงอาจส่งผลต่อความมั่นคงทางการเงินของธนาคาร
สังคม 	• **โอกาส :** การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในความหลากหลายและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรจะทำให้เกิดผลกระทบทางบวกต่อการปฏิบัติงานและบริการที่ให้แก่ลูกค้าและทำให้พนักงานเติบโตไปพร้อมกับองค์กรได้อย่างยั่งยืน • **ความเสี่ยง :** หากธนาคารไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของพนักงานอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กร
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชนในการพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคลสามารถช่วยให้ธนาคารได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในระดับสากลและเพิ่มแรงดึงดูดในการจ้างงานและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ • **ความเสี่ยง :** การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชนอาจนำไปสู่ปัญหาทางกฎหมายและเสียความน่าเชื่อถือ ซึ่งอาจส่งผลต่อการยอมรับจากสาธารณะและตลาด

เป้าหมาย



เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
พัฒนาขีดความสามารถและทักษะรองรับการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนภารกิจเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ : บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่า 40,000 คน	บุคลากรได้รับการพัฒนาจำนวน 117,175 คน (จำนวนผู้ได้รับการอบรมนับซ้ำ)
ยกระดับการบริหารจัดการทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพของกระบวนการสูงขึ้น	ปรับปรุงกระบวนการ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้จำนวน 35 กระบวนการ ลดต้นทุนกระบวนการได้ตามเป้าหมาย
พนักงานกลุ่มเป้าหมายได้รับการฝึกอบรมในทักษะที่จำเป็นร้อยละ 100	พนักงานกลุ่มเป้าหมายได้รับการฝึกอบรมในทักษะด้านดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนา เครดิต และการจัดการนวัตกรรมครอบคลุมทั้งหมดร้อยละ 100
ระดับคะแนนความผูกพันของของบุคลากรสูงขึ้นต่อเนื่องทุกปี	ในปี 2567 คะแนนความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อธนาคารออมสินอยู่ที่ 4.89 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา
บุคลากรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบริบทองค์กรในระดับมากกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 84.80

การกำกับดูแล

เพื่อให้การบริหารจัดการบุคลากรเป็นไปอย่างโปร่งใสและยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อกำหนดนโยบายและสนับสนุนการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลตามแผนแม่บท ในขณะเดียวกันธนาคารจึงได้ดำเนินการจัดทำระเบียบและคำสั่งที่กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการแต่งตั้ง การโยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งตามความเป็นธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้ยังคงดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการอื่น ๆ เพื่อจัดการโครงการและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร อันประกอบไปด้วยคณะกรรมการตรวจสอบสำหรับการอบรมพนักงานใหม่ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงสำหรับการปฏิบัติของพนักงานตามข้อกำหนด PDPA และหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนในการพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อ

นอกจากนี้เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีโอกาสเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดนโยบายการสรรหาบุคลากรที่สนับสนุนการจ้างงานในท้องถิ่นตามพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินการ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น อีกทั้งธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ เพื่อทำหน้าที่ในการเจรจาและต่อรองตามข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานของธนาคารด้วยความรอบคอบและเปิดกว้าง

คณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล

อำนาจหน้าที่

1. กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน
2. สนับสนุนการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน อย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง
4. แต่งตั้งคณะทำงานตามความจำเป็นและดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

ธนาคารให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับมือกับภารกิจปัจจุบันและอนาคต พัฒนาความรู้และทักษะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ เทคโนโลยี และการแข่งขัน พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของบุคลากร ธนาคารจึงกำหนดแผนแม่บททรัพยากรบุคคลปี 2567 - 2571 พร้อมนโยบายบริหารทรัพยากรบุคลากร เพื่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

วิสัยทัศน์	เป็นหน่วยงานบริหารจัดการทุนมนุษย์ที่เน้นการพัฒนาศักยภาพองค์กรและคุณภาพชีวิต เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ธนาคาร ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและเทคโนโลยีดิจิทัล			
แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล	**S01**	**S02**	**S03**	**S04**
	บริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน	ยกระดับขีดความสามารถบุคลากร เพื่อรองรับภารกิจเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์	ยกระดับการบริหารจัดการทุนมนุษย์	สร้างความผูกพันและวัฒนธรรมองค์กร
แผนงานระหว่างปี 2567 - 2571	• พัฒนาผู้นำยุคใหม่ (Successor) ผ่านโครงการ Future Skills Development Program • วางแผนเพื่อพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง	• เสริมสร้างทักษะให้แก่พนักงานทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics), การทำงานร่วมกัน (Collaboration), ทักษะดิจิทัล (Digital Skill), การจัดการและภาวะผู้นำ (Management & Leadership), และนวัตกรรม (Innovation)	• ปรับปรุงระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงาน • บริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลผ่านรูปแบบการหมุนเวียนงาน (Secondment) • ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร • จัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ด้านทรัพยากรบุคคล (HR Big Data)	• สร้างประสบการณ์ที่ดีตลอดช่วงชีวิตการทำงานของบุคลากร • เพิ่มสวัสดิการและคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร • บริหารการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อรองรับภารกิจธนาคาร

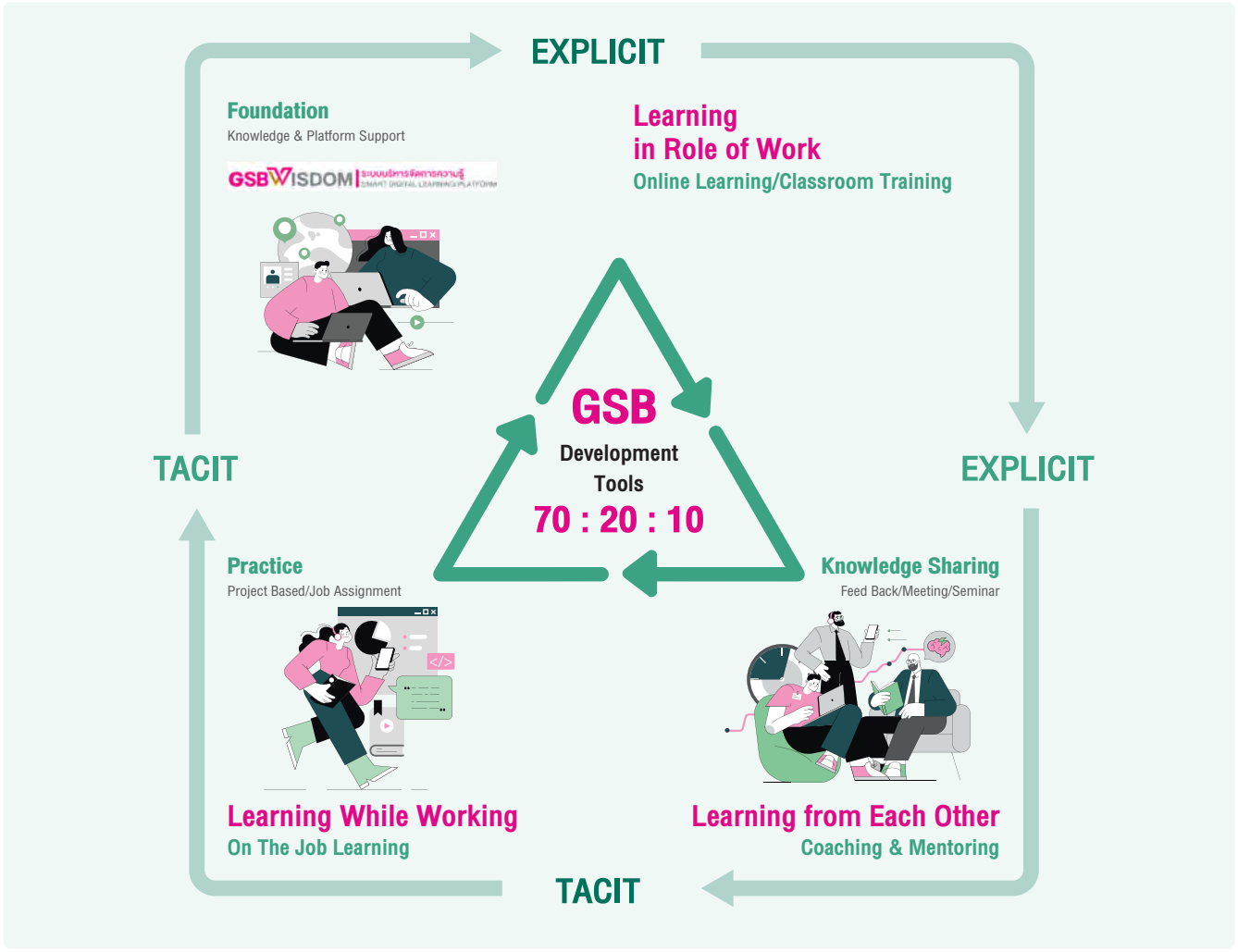
การเรียนรู้และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นเสริมสร้างทักษะการทำงานและทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นนอกเหนือจากงานประจำ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปพัฒนาตนเองทั้งในการทำงานและชีวิตประจำวัน ดังนั้นธนาคารได้กำหนดกระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำภายในองค์กร พร้อมจัดทำแผนพัฒนาระยะยาวที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ รวมถึงวิเคราะห์ตำแหน่งเชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์



ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้รับโอกาสพัฒนาอย่างเท่าเทียม ตามมาตรฐาน Functional Competency และตามผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) จากระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) ครอบคลุมถึงทักษะอนาคต (Future Skill), ทักษะแบบผสมผสาน (Power Skill), และทักษะที่จำเป็นตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับภายนอก เช่น AML, PDPA, Market Conduct รวมถึงสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม, การพัฒนาพนักงานใหม่, การลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน, และการเตรียมพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งในอนาคต (Successor) อีกทั้งธนาคารได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในธุรกิจหลักและสร้างรายได้ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับแผนงาน เป้าหมาย และทิศทางที่ธนาคารกำหนด

นอกจากนี้ธนาคารพัฒนาบุคลากรตามกระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำในโครงการและหลักสูตรที่สำคัญเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในธุรกิจหลักและสร้างรายได้ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) และบูรณาการกับแผนแม่บท/ระบบงานที่สำคัญของธนาคาร ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ โดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ 70 : 20 : 10 มาเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดสัดส่วนเครื่องมือการเรียนรู้ฯ ให้มีความเหมาะสม ทั้งในแบบ Classroom Training และ Non - Classroom Training



GSB LEARNING ECOSYSTEM

Tools & Technology

70 : Practice | 20 : Knowledge Sharing | 10 : Foundation

- Project Based
- Job Assignment
- Self Learning
- Site Visit
- Job Rotation
- Coaching & Mentoring
- KM/Change Agent
- Online Learning
- Classroom Training (Inhouse/Public)

GSB WISDOM

- GSB Policy
- HR - SO Analysis
- HR - Action Plan
- Development Roadmap

Internal Factor

HR Result

- Development Productivity
- Employee Productivity
- Engagement

DRIVER — LEARNING & DEVELOPMENT — RESULT

- Global Economic
- Customer Behavior (VOC/VOS)
- Regular Policy
- Digital Transformation

External Factor

Business Result

- Social Value Proposition
- Customer & Stakeholder
- Satisfaction
- Financial Strengthening
- Digital Bank & Core Business

gsb WAY OF WORK

Culture Learning | People & Stakeholder

HR Committee (HR Direction & Policy Alignment)

ในปี 2567 ธนาคารได้มีการพัฒนาหลักสูตรสำหรับพัฒนาทักษะพนักงานและหลักสูตรสนับสนุนสำหรับการโยกย้ายถ่ายงาน โดยสามารถพัฒนาสื่อออนไลน์ GSB Wisdom ได้ 20 หลักสูตร จากเป้าหมาย 15 หลักสูตร ซึ่งปี 2567 มีหลักสูตรเปิดให้บริการเพิ่มใหม่ 37 หลักสูตร และมีจำนวนบุคลากรซึ่งได้รับการพัฒนาด้วยหลักสูตรออนไลน์ทั้งสิ้น 20,979 คน จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 19,000 คน และหลักสูตรรูปแบบปกติ จำนวน 19,028 คน โดยมีรายละเอียดของหลักสูตรที่สำคัญดังต่อไปนี้

หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทักษะ[404-2]

การฝึกอบรมภายในธนาคาร

Future Skills Development	โรงเรียนผู้จัดการ รุ่นที่ 1 - 5	การพัฒนาศักยภาพบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน
พัฒนาผู้บริหารให้มีความพร้อมในด้านความรู้ ทัศนคติ ทักษะอนาคต (Future Skills) รองรับการขับเคลื่อนธุรกิจและรองรับตำแหน่งในอนาคต	เพื่อยกระดับทักษะการให้บริการการบริหารจัดการสาขา และทักษะที่จำเป็นรองรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร	เพื่อยกระดับทักษะบุคลากรหน่วยพัฒนาสังคมและชุมชน สายงานกิจการสาขาที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการการทำสื่อประชาสัมพันธ์ การตลาดผ่านช่องทางออนไลน์
ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 38 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 200 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 110 คน
พัฒนาทักษะสินเชื่อ SMEs (Cashflow, Ratio)	**GSB AI: A New Chapter Way of Work for Presentation**	**การพัฒนากระบวนการด้วย Microsoft Power Platform**
เพื่อยกระดับบุคลากรจากผลการทดสอบความรู้ด้านสินเชื่อ (มุ่งเน้นทักษะ Cashflow, Ration ที่สำคัญ)	เพื่อเรียนรู้วิธีใช้เทคโนโลยีในการสร้าง Presentations ที่มีประสิทธิภาพผ่านการใช้ AI	เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการข้อมูล ปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ
ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 30 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 849 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 425 คน
การพัฒนาผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารยุคใหม่/ผู้บริหารแต่งตั้งใหม่	**พัฒนาทักษะ Data Analytics & Specialist**	**ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture)**
เพื่อพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการทีม การสอนงาน และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	พัฒนาทักษะด้านการใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการงาน สำหรับส่วนกลางและเขตควบคุมและบริหารหนี้ การพัฒนาทักษะ 3 กลุ่มลูกค้า ฝ่ายนวัตกรรม และหน่วยงานที่ใช้งาน Tableau	เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสนใจในการพัฒนาตนเองรวมถึงสนับสนุนให้มีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายจากการปฏิบัติงานผ่านกิจกรรมที่เป็นประโยชน์และหลักสูตรการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ
ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 660 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 297 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 1,236 คน
รองรับการปฏิบัติงาน		
การพัฒนาตามทักษะตามหน้าที่ของหน่วยงาน (Functional Competency) รวมถึงการประชุมชี้แจงตามนโยบายและทิศทางธนาคาร		
ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 1,892 คน		

การฝึกอบรมภายนอกธนาคาร

กลุ่มทักษะบริหาร การเงิน และการกำกับดูแล	กลุ่มทักษะอื่น ๆ
การพัฒนาทักษะเป็นผู้นำองค์กร การเงินการธนาคาร และการกำกับดูแลองค์กร อาทิ วิทยาการการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบส.) สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) เป็นต้น	เป็นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับด้าน Digital & Data Analytics รวมถึงการนำเสนอและการแสดงข้อมูลและสารสนเทศ การพัฒนาในทักษะเพื่อสนับสนุนตามลักษณะงาน (Function) รวมถึงการพัฒนาทักษะและความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายและแนวทางในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล และตรวจสอบภายใน
ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 114 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 496 คน

หลักสูตรการวางแผนก่อนเกษียณอายุสำหรับผู้ที่ตั้งใจเกษียณอายุ

เตรียมความพร้อม ก่อน - หลัง เกษียณอายุ	กิจกรรมเสริมสุขภาพพนักงานก่อนเกษียณ
เพื่อให้ความรู้และเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ จากหน่วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในการบริหารจัดการเงิน การรับเงิน การเบิกสวัสดิการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงการจัดการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน	เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่จะครบเกษียณอายุ ได้เรียนรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุ การดูแลสุขภาพที่ถูกวิธี และการเสริมสร้างคุณภาพและคุณค่าของชีวิตเมื่อพ้นจากหน้าที่การงาน
ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 365 คน	ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 365 คน

Highlight

จากการสำรวจในปี 2567 พบว่า พนักงาน ร้อยละ 89.11 มีความพึงพอใจในเส้นทางการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ภายในองค์กร

การสืบทอดตำแหน่ง (Successor)

การสืบทอดตำแหน่งภายในธนาคารถือเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยรักษาความต่อเนื่องและเสถียรภาพในการบริหารจัดการองค์กร การเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ไม่เพียงแต่จะเสริมสร้างความมั่นคงแก่ธนาคาร แต่ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ด้วยวิสัยทัศน์อันชัดเจน ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรโดยเฉพาะผู้มีศักยภาพสูง เพื่อรับช่วงต่อในบทบาทสำคัญ ผ่านการวางแผนและโปรแกรมการพัฒนาที่ครอบคลุม เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรมีผู้นำที่พร้อมและมีความสามารถเพื่อสืบสานความสำเร็จในอนาคต

ในปี 2566 - 2569 คาดว่าผู้บริหารระดับอำนวยการของธนาคารจำนวน 27 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.70 ของผู้บริหารในระดับนี้จะเกษียณอายุ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ธนาคารจึงได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Success Plan) และกำหนดแนวทางในการบริหารและพัฒนาผู้ที่มีศักยภาพโดดเด่นภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อรองรับการทดแทนตำแหน่งในระดับบริหารและตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารในอนาคต โดยในปี พ.ศ. 2567 ธนาคารได้วางแนวทางในการทดแทนตำแหน่งสำคัญทุกตำแหน่งครบถ้วนแล้ว พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่กระบวนการสืบทอดตำแหน่งอย่างเป็นทางการ

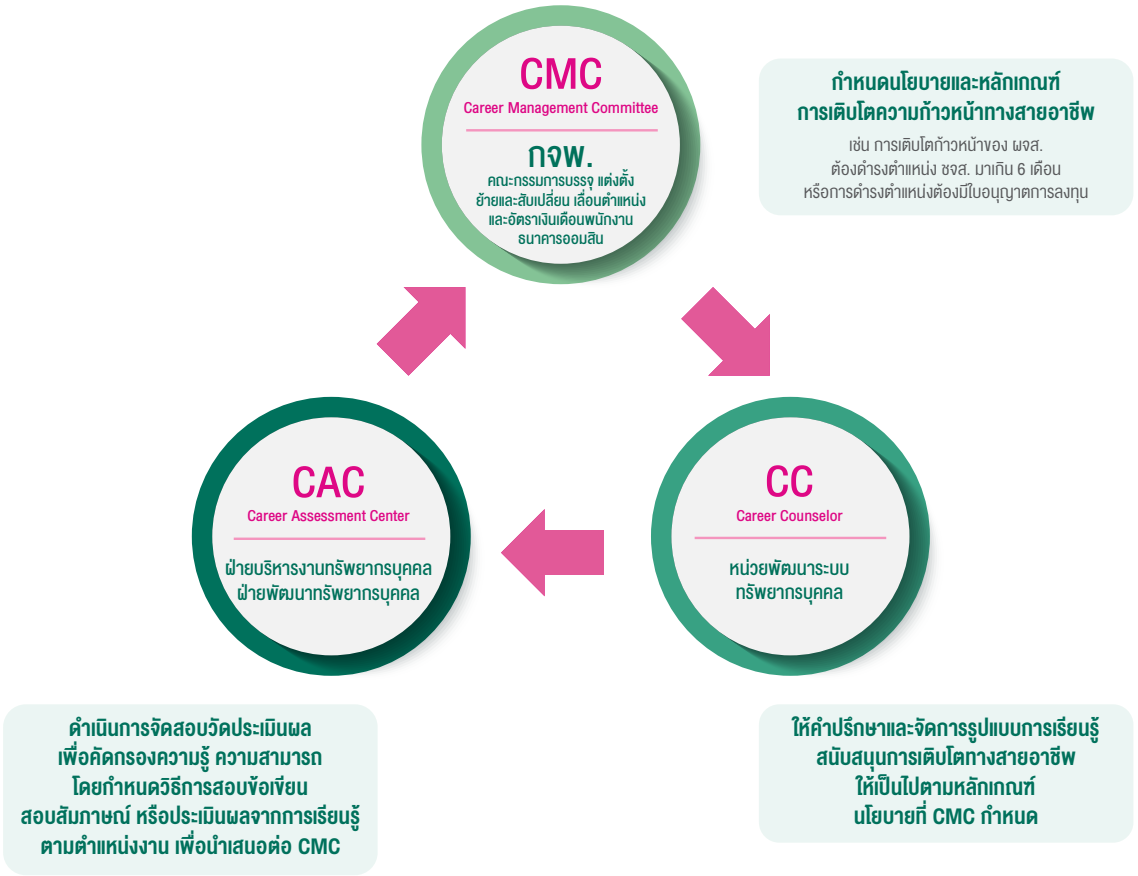
ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการจัดตั้งโครงการ Talent Management เพื่อเตรียมบุคลากรสำหรับบทบาทผู้นำในอนาคต โดยเน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็น อาทิ ทักษะด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital & Innovation Skills) และการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) นอกจากนี้ยังได้จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และรักษาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปรับตัวรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารยังจัดหลักสูตรอบรมด้านการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Transformation & Effective Collaboration) โดยธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ร้อยละ 100 ในการพัฒนาผู้นำยุคใหม่ (Successor) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ตามแผนวิสาหกิจสำหรับปี 2567 - 2571

การจัดการสายอาชีพ

การจัดการสายอาชีพภายในธนาคารเป็นหัวใจสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและการเติบโตในอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารมุ่งมั่นในการนำเสนอโอกาสในการพัฒนาอาชีพอย่างเป็นระบบและยั่งยืนด้วยการสร้างเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน พร้อมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และฝึกอบรมตามความต้องการเฉพาะบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรสามารถก้าวไปสู่บทบาทที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของธนาคารในระยะยาว

ดังนั้น ธนาคารจึงกำหนดกลไกสำหรับการสนับสนุนการจัดการสายอาชีพภายในธนาคาร เพื่อให้การดำเนินการภายในธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

กลไกในการสนับสนุนการจัดการความก้าวหน้าทางสายอาชีพ



การสร้างประสบการณ์ที่ดีและความผูกพันของบุคลากร

การสร้างประสบการณ์ที่ดีและส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ธนาคารให้ความสำคัญ ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความสุขและการมีส่วนร่วมของพนักงาน พร้อมทั้งพัฒนาแผนงานเพื่อยกระดับความพึงพอใจและเพิ่มความผูกพันภายในองค์กร นอกจากนี้ธนาคารยังดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำมาปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินการเหล่านี้มีเป้าหมายในการสร้างองค์กรที่พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจและพร้อมที่จะเติบโตไปพร้อมกับธนาคารในระยะยาว

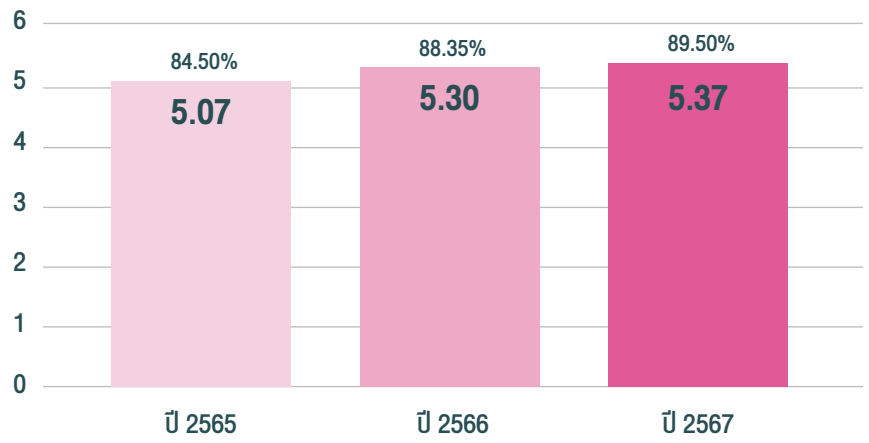
การสร้างความผูกพันภายในองค์กร

ธนาคารได้ดำเนินโครงการ GSB Way Point สำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง โดยพัฒนาระบบสะสมคะแนนและแลกรางวัลผ่านแอปพลิเคชัน MEMO ที่ทำงานบนมือถือ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรยึดถือพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร “เพื่อสังคม อย่างมีธรรมาภิบาล ด้วยวิธีทันสมัย” (for SOCIETY, with GOVERNANCE, through DIGITALIZATION) โดยโครงการนี้มีเป้าหมายในการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ยั่งยืน และส่งเสริมการยกย่องชมเชยระหว่างบุคลากร เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานที่ทำ นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่กำหนด และขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ในปี 2567 ระบบ GSB Way Point ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน พร้อมให้บุคลากรใช้งานในทุกฟังก์ชัน เช่น การสแกน QR Code เพื่อรับคะแนนจากการเข้าร่วมกิจกรรม การเรียกดูข้อมูลคะแนน ประวัติการได้รับคะแนนและแลกเปลี่ยน การแลกรางวัล แดชบอร์ดสำหรับผู้บริหาร ระบบรายงานการสะสมคะแนน/แลกรางวัลในหลายมิติ และการจัดการหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้โครงการยังเปิดให้มีการมอบคะแนนจากกระเป๋าธนาคาร (P: Pocket Money) สำหรับผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนโครงการที่สำคัญ และส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร โดยมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

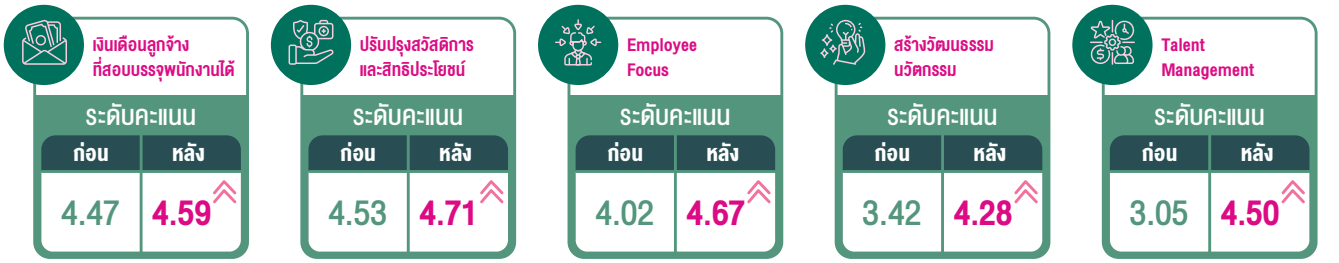
1) ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การให้ Point สะสมคะแนน วิธีการใช้งานระบบ GSB Way Point ชี้เป้ากิจกรรมเพื่อรับ Point และกิจกรรมแลกของรางวัล
2) การให้คะแนน Point P สำหรับผู้บริหาร (P: Pocket Money) เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนโครงการหรืองานที่สำคัญ และใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมให้บุคลการมีพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร
3) การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ GSB Way Point

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจภาพรวม
ของระบบ GSB Way Point ปี 2565 - 2567



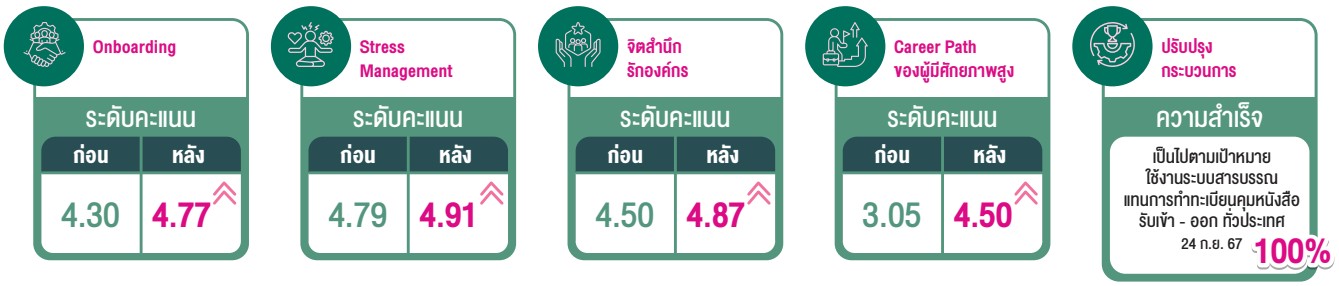
ในภาพรวมของปี 2567 บุคลากรของธนาคารออมสินมีระดับคะแนนความพึงพอใจของระบบ GSB Way Point อยู่ที่ 5.37 (ร้อยละ 89.50) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจากปี 2565 และปี 2566 พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ GSB Way Point เพิ่มสูงขึ้นจากระดับ 5.07 (ร้อยละ 84.50) และ 5.30 (ร้อยละ 88.35) ตามลำดับ

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ปรับปรุงแผนงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพันและประสบการณ์ที่ดีแก่บุคลากร โดยในปี 2567 ได้พัฒนาแผนงานจำนวน 10 แผน เพื่อให้ครอบคลุมการบริหารจัดการความคาดหวังของบุคลากรต่อธนาคารได้อย่างเต็มที่ จากการสำรวจความพึงพอใจหลังการปรับปรุงดังกล่าว พบว่าบุคลากรของธนาคารมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุกด้าน



ผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจ

ผลสำรวจการพัฒนา ก่อน - หลัง



ผลสำรวจด้าน Mental Health

ผลสำรวจการพัฒนา ก่อน - หลัง

การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีในแก่บุคลากร[401-2]

ธนาคารสนับสนุนการเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรภายในธนาคาร โดยจัดสรรสวัสดิการที่ครอบคลุมและตอบโจทย์ความต้องการของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ หรือการพัฒนาทักษะ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพได้ในระยะยาว อาทิ

- เงินสนับสนุนการศึกษาบุตรและพิจารณาทบทวนสวัสดิการเงินช่วยเหลือบุตรทุกปีให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคม
- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพ
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพหลังเกษียณ
- ปรับโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน
- ปรับการจ่ายเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวให้แก่ลูกจ้างธนาคาร
- ปรับเพิ่มค่ารักษาพยาบาลคลินิก

- จัดทำโครงการแก้ไขหนี้พนักงานและลูกจ้างธนาคารอย่างยั่งยืน อาทิ
  - ปรับหลักเกณฑ์การหักเงินเดือนเพื่อชำระหนี้ให้ลดลง
  - ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อพนักงาน
  - ขยายระยะเวลาและลดเงินงวดสำหรับเงินกู้พนักงาน เงินกู้เคหะ เงินกู้ส่งเสริม และเงินกู้เคหะสงเคราะห์

การปรับปรุงสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรธนาคารจะได้รับการพิจารณาโดยคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งจะรับฟังข้อเสนอจากสหภาพแรงงานของธนาคาร เช่น การขอปรับโครงสร้างเงินเดือนสำหรับบุคลากร รวมถึงข้อเสนอแนะจากบุคลากรของธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาสู่ขั้นตอนการแก้ไขต่อไป

ในปี 2567 มีพนักงานของธนาคารที่ใช้สิทธิการลาพักเพื่อเลี้ยงดูลูก (Parental Leave) [401-3] ดังนี้

ประเภทของการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	จำนวนพนักงาน (คน)	
	เพศชาย	เพศหญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	4,793	11,817
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	81	9
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน	79	9
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	79	9
ร้อยละการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรสิ้นสุดลงแล้ว	97.53	100

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทำโครงการบริหารจัดการความเครียดในองค์กร (Stress Management in Organization) โดยได้ดำเนินการดูแลด้านสุขภาพจิต (Mental Health) ของบุคลากร ได้แก่

1) บริการตรวจรักษาแบบการแพทย์ทางไกลด้านสุขภาพจิตเพิ่มการให้บริการให้คำปรึกษาทุกวันศุกร์ และกิจกรรม Health Talk Online เกี่ยวกับความเครียด เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และสามารถจัดการความเครียดได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
2) หลักสูตร Empathy เพื่อการสื่อสารและจัดการความเครียด สำหรับผู้บริหารระดับต้น กลาง สูง สำหรับฝ่ายงานที่มีระดับคะแนนความผูกพันของบุคลากรต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่ธนาคารยอมรับได้ (ร้อยละ 90) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารเรียนรู้การสื่อสารและการบริหารคนด้วยหลัก Empathy สามารถปรับใช้กับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3) กิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย GSB Healthy Society เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรม เพื่อผ่อนคลายความเครียด
4) โครงการแก้ไขหนี้บุคลากรอย่างยั่งยืนจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตรายบุคคลเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่บุคลากร

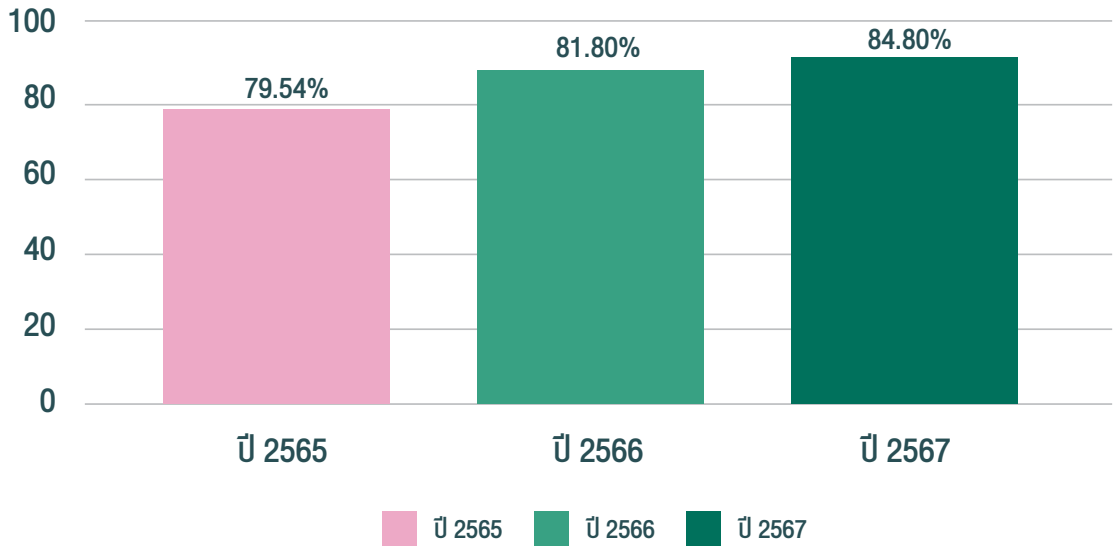
ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร/การจัดการการเปลี่ยนแปลง

การจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและดำเนินโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลงและการสื่อสาร (Change & Communication Strategy) ภายใต้แนวคิดการสื่อสารแบบห้าขั้นตอน (Five-Staged Funnel) เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในทุกระดับของบุคลากรจนเกิดเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยธนาคารได้จัดตั้งโครงสร้าง Change PMO เพื่อเป็นตัวแทนในการขับเคลื่อนประจำสายงาน รวมถึงการเชื่อมโยงค่านิยมขององค์กรไปยังแผนงานสำคัญ เช่น ระบบ GSB Way Point เพื่อสร้างแรงจูงใจและยกย่องพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม ซึ่งนำไปสู่การสร้างประสบการณ์ที่ดีและความผูกพันของบุคลากร

นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดทำแผนเส้นทางชีวิตบุคลากรตลอดช่วงชีวิตการทำงาน (Employee Journey) เพื่อแสดงให้บุคลากรเห็นถึงการเติบโตควบคู่ไปกับธนาคาร เช่น ด้านการดึงดูดและรักษาบุคลากร และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นต้น ในปี พ.ศ. 2567 จากการสำรวจพบว่า ระดับของการปฏิบัติตามพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ดังภาพที่แสดง) อีกทั้งบุคลากรได้แจ้งเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารจำนวน 6,570 เรื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความตื่นตัวและความเป็นเอกภาพภายในองค์กร

ระดับความฝังแน่นของพฤติกรรม
ตามค่านิยมองค์กรในภาพรวม





การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรตาม GSB Way of Work

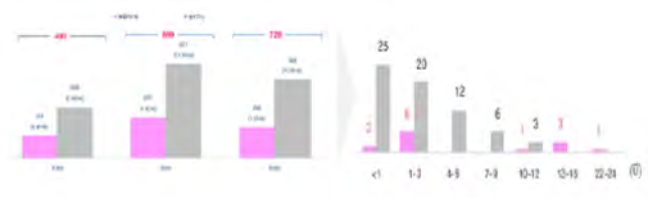
ธนาคารมุ่งเน้นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม “เพื่อสังคม” (For Society) ด้วย “การกำกับดูแลที่ดี” (With Governance) และ “การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้” (Through Digitalization) รวมถึงพฤติกรรมสนับสนุนค่านิยมทั้ง 8 ประการ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และก้าวไปสู่วิถีการทำงานที่ยั่งยืนในรูปแบบ “GSB Way of Work” ของธนาคารออมสิน การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรนี้ดำเนินการภายใต้แผนกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและแผนกลยุทธ์การสื่อสาร ซึ่งรวมถึงกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจผ่านการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับ และกิจกรรมการกระตุ้นและสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมตามค่านิยม “เพื่อสังคม อย่างมีธรรมาภิบาล ด้วยวิธีทันสมัย” นอกจากนี้ธนาคารได้จัดตั้งกลุ่มผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ประจำหน่วยงานเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ อีกทั้งยังมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปรับตัวและความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร พร้อมทั้งวางแผนการสร้างประสบการณ์ที่ดีตลอดช่วงชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อธนาคาร



เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

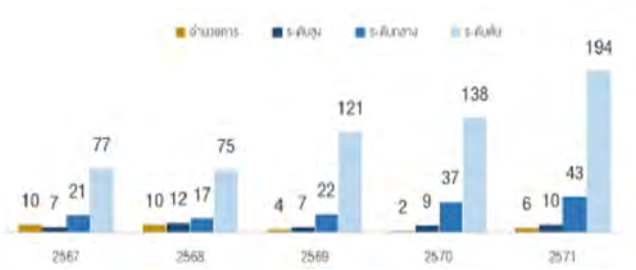
ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในธนาคาร โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดกระบวนการทำงานอย่างครบวงจร ส่งผลให้การบริหารจัดการข้อมูลบุคคลมีความคล่องตัวและแม่นยำยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงได้จัดทำแผนงานเพื่อปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และคาดการณ์ข้อมูลทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ตลอดจนการตัดสินใจในแผนงานที่ครอบคลุม เช่น การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับโครงสร้างเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง และโครงการแก้ไขหนี้ของพนักงานและลูกจ้างข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและดำเนินการตามแผนงานเหล่านี้ซึ่งความสามารถในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาบูรณาการกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเติมเต็มกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรของธนาคาร และเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรในยุคดิจิทัล

อัตราการลาออกของบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี



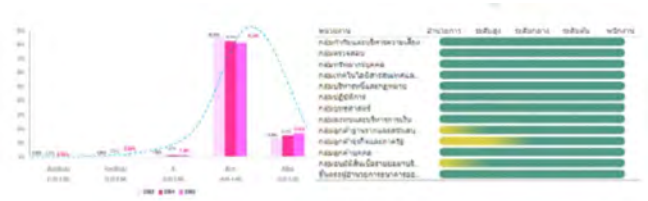
Onboarding Program
สำหรับพนักงานและลูกจ้างเข้าใหม่

รองรับการเกษียณอายุของกลุ่มผู้บริหารภายใน 3 ปี



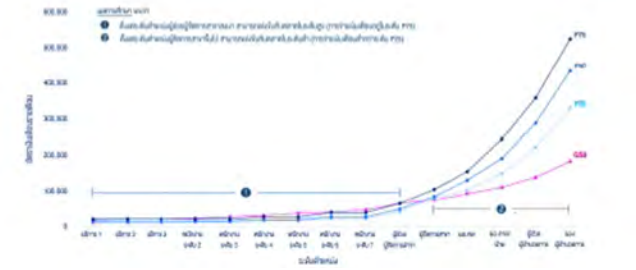
การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำยุคใหม่
Future Skill Development

ระบบประเมินผล



การพัฒนาระบบประเมินผล
การปฏิบัติงาน (PMS)

โครงสร้างเงินเดือนในระดับผู้จัดการสาขาขึ้นไป



การปรับโครงสร้างเงินเดือนพนักงาน
และลูกจ้างธนาคารออมสิน

▶ อัตราการเติบโตของกลุ่มตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ในสายงานกิจการสาขา



การปรับปรุงทางเดินสายอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน

▶ ตามมติคณะรัฐมนตรีให้กำหนดหลักเกณฑ์การหักเงินเดือนให้กับพนักงานและลูกจ้างที่มีเงินเดือนเหลือน้อยกว่า 30%



โครงการแก้ไขหนี้ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินอย่างยั่งยืน

ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากรภายในธนาคาร ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการด้านความปลอดภัย ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและน่าอยู่ เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจของพนักงาน ธนาคารได้พัฒนาและดำเนินโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น บริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตเดือนละ 4 วัน แก่พนักงานและลูกจ้าง ซึ่งได้รับความพึงพอใจจากบุคลากรเพิ่มขึ้นจากปี 2566 จากคะแนน 4.79 เป็น 4.91

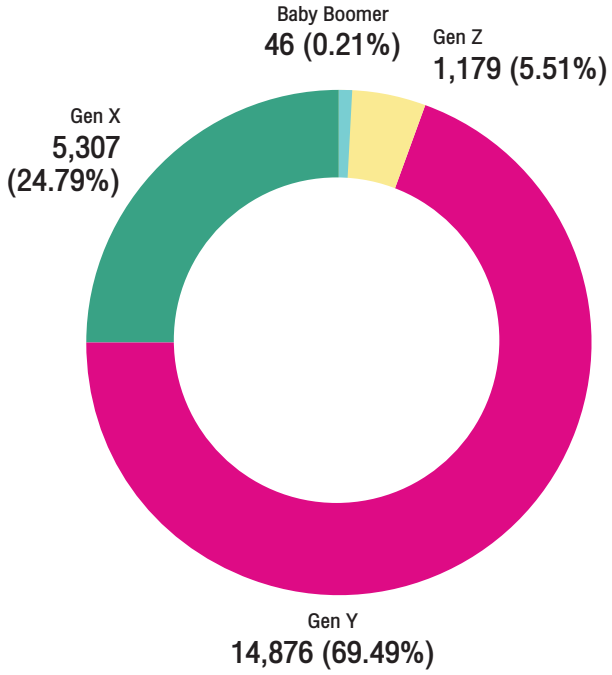
นอกจากนี้ธนาคารยังจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ อาทิ การแข่งขันกีฬาตามภาค ชมรมกีฬาตามความสนใจ รวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การจัดเครื่องฟอกอากาศ การตรวจสุขภาพประจำปีและการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก กิจกรรมนวดผ่อนคลาย และการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ การดำเนินการเหล่านี้ไม่เพียงช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน แต่ยังเสริมสร้างกำลังใจและความมั่นใจในการทำงานให้กับบุคลากร ซึ่งถือเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาองค์กรในระยะยาว

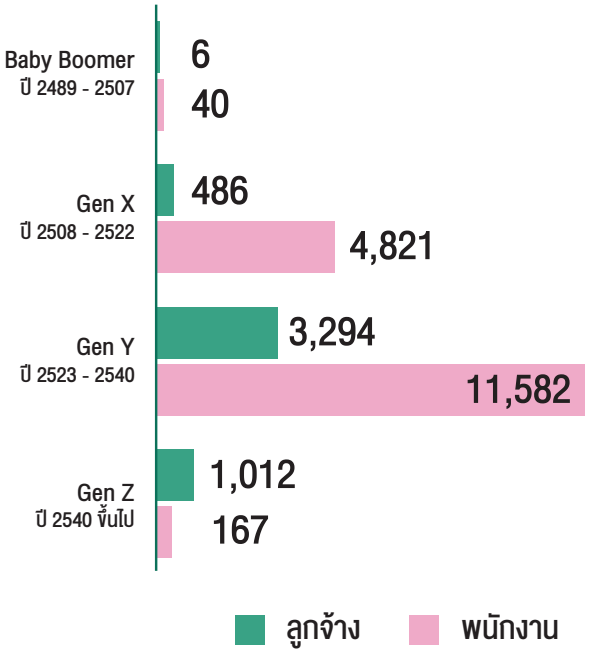
ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ข้อมูลพนักงาน

ตัวชี้วัด	2565		2566		2567	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ข้อมูลพนักงาน[2-7] [2-8]						
จำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด	7,105	14,220	7,030	14,265	7,018	14,389
จำนวนพนักงานทั้งหมด	4,871	11,599	4,807	11,670	4,793	11,817
จำนวนลูกจ้างทั้งหมด	2,234	2,621	2,223	2,595	2,225	2,572

จำนวนบุคลากรจำแนกตามอายุ





อายุงาน	0 - 3 ปี	4 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	> 25 ปี	รวม
พนักงาน	2,319	916	2,958	5,512	1,347	1,234	2,324	16,610
%	14%	6%	18%	33%	8%	7%	14%	100%
ลูกจ้าง	2,554	604	840	594	90	82	34	4,798
%	53%	13%	18%	12%	2%	2%	1%	100%
รวม	4,873	1,520	18%	6,106	1,437	1,316	2,358	21,408
%	23%	7%	18%	29%	7%	6%	11%	100%

การจ้างงานใหม่[401-1]

จำนวนพนักงานที่ถูกจ้างงานใหม่ในรอบปีการรายงาน จำแนกตามกลุ่มเพศ

	ข้อมูลรายปี (คน)		
	2565	2566	2567
การจ้างพนักงานใหม่และการหมุนเวียนออกของพนักงาน			
การจ้างงานใหม่ระหว่างรอบระยะเวลารายงาน			
เพศ			
หญิง	479	489	518
ชาย	133	161	182
อื่น ๆ (เพศตามที่พนักงานระบุ)	0	0	0
ไม่ระบุเพศ	0	0	0

จำนวนพนักงานที่ถูกจ้างงานใหม่ในรอบปีการรายงาน จำแนกตามกลุ่มอายุ

	ข้อมูลรายปี (คน)		
	2565	2566	2567
กลุ่มอายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	292	278	170
30 - 50 ปี	319	372	530
มากกว่า 50 ปี	1	0	0

การลาออกจากงาน [401-1]

จำนวนพนักงานที่ลาออกในรอบปีการรายงาน จำแนกตามกลุ่มอายุ

	ข้อมูลรายปี (คน)		
	2565	2566	2567
กลุ่มอายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	37	25	21
30 - 50 ปี	222	175	137
มากกว่า 50 ปี	435	439	144

การพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	2565		2566		2567	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี [404-1]	**42**		**45**		**43**	
จำแนกตามเพศ	13	29	16	29	14	29
จำแนกตามประเภทพนักงาน						
กลุ่มบริหาร	24		30		33	
กลุ่มปฏิบัติการ	17		15		10	
ร้อยละพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI)[404-3] (ครอบคลุมทุกประเภทพนักงาน)	100	100	100	100	100	100

การฝึกอบรมและการศึกษา [401-1]	ข้อมูลรายปี (ชั่วโมง/คน)		
	2565	2566	2567
ชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานแยกตามเพศและระดับพนักงาน [401-1]			
ชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยที่พนักงานขององค์กรได้ดำเนินการในระหว่างรอบระยะเวลาการรายงาน			
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงาน	42	45	43.24
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงานหญิง	29	29	29.04
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงานชาย	13	16	14.20
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อกลุ่มบริหาร	24	30	33.43
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อกลุ่มปฏิบัติการ	17	15	9.80

ความโปร่งใสด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ติดตามผลการร้องเรียนของพนักงานและลูกจ้าง พบว่า ในปี 2567 พนักงานและลูกจ้างจำนวน 21,287 คน มีอัตราการร้องเรียนของพนักงานและลูกจ้างด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็น 0.04%

การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

ที่มา

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญต่อการเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในทุกมิติของการดำเนินธุรกิจ โดยยึดมั่นในหลักการแห่งความเสมอภาค และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยความเคารพ เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสมีจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล รวมถึงได้ผสานหลักสิทธิมนุษยชนเข้ากับนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคาร เพื่อสร้างคุณค่าและผลกระทบเชิงบวกที่ยั่งยืนต่อพนักงานและลูกจ้าง รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารยังได้พัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล อาทิ หลักการชี้นำธุรกิจและสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UNGPs) มาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (National Action Plan on Business and Human Rights: NAP) พร้อมทั้งมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างในการดำเนินธุรกิจที่เคารพสิทธิมนุษยชน สร้างความเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งความยั่งยืน และส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว



ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้าง รวมถึงการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารเป็นไปอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค ป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและการให้บริการลูกค้าได้ตรงกับความต้องการสินค้าและผลิตภัณฑ์ ซึ่งทำให้ธนาคารมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้นและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับธนาคาร • **ความเสี่ยง :** ความผันผวนและความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของธนาคารในการดูแลพนักงานและรักษาสิทธิแรงงาน ซึ่งอาจกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน และส่งผลต่อความสามารถในการให้บริการลูกค้า รวมถึงประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้การละเมิดสิทธิมนุษยชนอาจนำไปสู่การถูกฟ้องร้องและเสียค่าปรับ ซึ่งส่งผลต่อชื่อเสียงของบริษัทและมีค่าใช้จ่ายที่สูง
สิ่งแวดล้อม 	• **โอกาส :** การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารจะนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนขึ้น ดึงดูดพันธมิตรที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมควบคู่กับสิทธิมนุษยชน • **ความเสี่ยง :** การละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร อาจนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การให้การสนับสนุนโครงการที่ส่งผลเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและไม่เป็นไปตามมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชน
สังคม 	• **โอกาส :** การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม สามารถนำไปสู่การเสริมสร้างค่านิยมองค์กรที่เข้มแข็ง สร้างความผูกพันและความไว้วางใจจากพนักงานและลูกค้า รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือในกลุ่มลูกค้าและชุมชนและชื่อเสียงของธนาคาร • **ความเสี่ยง :** หากธนาคารไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชน อาจเสี่ยงต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมและเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบในด้านการตลาดและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การเคารพสิทธิมนุษยชนและการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน สามารถส่งเสริมการทำงานที่เป็นธรรม ปลอดภัย รวมถึงเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะช่วยดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กร • **ความเสี่ยง :** หากธนาคารละเมิดสิทธิมนุษยชนและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับด้านแรงงาน อาจนำไปสู่การดำเนินคดีทางกฎหมาย ความเสียหายต่อชื่อเสียง และการสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้าและชุมชน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

เป้าหมาย

ธนาคารมุ่งมั่นให้การดำเนินงานของธนาคารปราศจากการเลือกปฏิบัติและการละเมิดสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมให้พนักงาน ลูกจ้าง มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นธรรม และปราศจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมสนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างเข้าถึงกลไกการร้องทุกข์และได้รับการเยียวยาอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ธนาคารมุ่งมั่นการดำเนินงานตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะ รวมถึงเพิ่มเติมให้มีการประเมินและการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร เพื่อระบุความเสี่ยงและกรณีที่อาจเกิดขึ้นตามแนวทาง HRDD และดำเนินการแก้ไขเยียวยา

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
จำนวนกรณีการเลือกปฏิบัติและละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานของธนาคาร	0 กรณี
กรณีพิพาทด้านแรงงาน	0 กรณี

การกำกับดูแล

ธนาคารมีคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Development Committee) มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการ พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสากลและระดับประเทศ โดยในปี 2567 มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชนขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อส่งเสริม กำกับ และติดตามการดำเนินการตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคาร ทั้งนี้คณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชนมีหน้าที่ในการกำหนดและทบทวนนโยบาย หรือแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร รวมถึงการทบทวนกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการเยียวยา นอกจากนี้คณะทำงานฯ ยังมีหน้าที่ในการขับเคลื่อน ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

ธนาคารออมสินตระหนักว่าบุคคลทุกคนมีสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาค และควรได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุทางเชื้อชาติ เพศ สัญชาติ ชาติพันธุ์ ภาษา ศาสนา หรือสถานะอื่นใด จึงได้จัดทำระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 825 ว่าด้วยนโยบายสิทธิมนุษยชน ขึ้นในปี 2567 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจโดยรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารทุกกลุ่ม และเคารพต่อสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม หลีกเลี่ยงการร่วมปฏิบัติงานกับคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ โดยนโยบายดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากประธานกรรมการธนาคารออมสินและจัดทำขึ้นภายใต้แนวปฏิบัติที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานและหลักการระดับสากลและระดับประเทศ คือ

- แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (National Action Plan on Business and Human Rights: NAP)
- หลักการชี้นำธุรกิจและสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)
- กฎหมายบัญญัติด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (International Bill of Human Rights)
- ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration)
- อนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นมารดา (Maternity Protection Convention)

ทั้งนี้นโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคารเป็นไปตามหลักการด้านสิทธิมนุษยชน เช่น การวางแนวปฏิบัติต่อผู้ถือครองสิทธิโดยเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน การไม่เลือกปฏิบัติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยมีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงลูกจ้างของธนาคารทุกคน รวมถึงมีการสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารนำนโยบายไปปฏิบัติหรือปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตน นอกจากนี้ธนาคารมีการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริบทการดำเนินงานของธนาคาร อาทิ นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน นโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัย แผนแม่บททรัพยากรบุคคล ระเบียบคำสั่งธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม เพื่อให้การขับเคลื่อนด้านการปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมของธนาคาร ดำเนินไปโดยสอดคล้องกันตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร

ธนาคารออมสินวางแผนงานในการบริการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร โดยกำหนดให้มีการดำเนินกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) รวมถึงมีการกำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานการเคารพสิทธิมนุษยชน และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งประเด็นความต้องการ ความคาดหวังหรือข้อกังวล และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องมาเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแผนงานหรือปรับปรุงการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อสร้างความตระหนักด้านสิทธิมนุษยชนและเผยแพร่การดำเนินงานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสม ธนาคารจึงได้มีการเผยแพร่นโยบายสิทธิมนุษยชนและผลการดำเนินงานผ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ระบบอินทราเน็ตสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผ่านเว็บไซต์ธนาคารสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

สแกน QR Code ไปยัง
นโยบายสิทธิมนุษยชน

CLICK HERE

โดยนอกจากนี้ธนาคารดำเนินการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร โดยอ้างอิงจากหลักการและกฎระเบียบต่าง ๆ ในระดับสากลและระดับประเทศ อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) กฎหมายบัญญัติด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (International Bill of Human Rights) ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) อนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นมารดา (Maternity Protection Convention) และแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (NAP) ประกอบกับพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินคู่เทียบ (Peers) โดยสามารถระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและลูกจ้างได้ ดังนี้



โดยธนาคารกำหนดแนวทางการบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริบทของธนาคาร ซึ่งภายใต้การจัดการตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคาร ดังนี้

การเลือกปฏิบัติในสถานทำงาน

- **การจ้างงานเป็นธรรมและความเสมอภาคทางโอกาส :** ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการสรรหาบุคลากรที่ส่งเสริมการจ้างงานในท้องถิ่นตามพื้นที่ที่ธนาคารเปิดดำเนินการ โดยไม่แบ่งแยกในด้านเพศสภาพ ตัวตนทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความพิการ รวมถึงไม่มีการจ้างแรงงานเด็กอายุน้อยกว่า 18 ปี แรงงานที่ถูกเกณฑ์และการค้ามนุษย์ ทั้งนี้ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานและลูกจ้างต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ตลอดจนไม่จำกัดต่อบุคคลพิการที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และนอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดระเบียบคำสั่งธนาคารที่กำหนดหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ
- **การไม่ยอมรับการคุกคาม ข่มขู่ หรือล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลทุกรูปแบบ :** ธนาคารมีการกำหนดระเบียบการธนาคารออมสิน ฉบับที่ 353 ว่าด้วยวินัยของพนักงานธนาคารออมสินและคำสั่งธนาคารออมสินที่ 111/2563 เรื่อง การดำเนินการทางวินัยพนักงาน เพื่อใช้บังคับแก่พนักงานและลูกจ้างทุกคนในองค์กร โดยได้กำหนดข้อปฏิบัติและข้อห้ามไว้ในระเบียบการอย่างเคร่งครัด รวมไปถึงได้กำหนดวิธีดำเนินการทางวินัยพนักงานให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ กล่าวคือ คณะกรรมการด้านวินัยสามารถพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระจากฝ่ายบริหารและมีกรรมการที่มาจากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสินร่วมปฏิบัติหน้าที่เพื่อคุ้มครองสิทธิของพนักงานและลูกจ้างให้ได้รับความเป็นธรรม และกรรมการทุกคณะทำหน้าที่โดยปราศจากอคติ ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายบนพื้นฐานของหลักกฎหมายระเบียบคำสั่งของธนาคาร มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนและปฏิบัติงานโดยใช้หลักนิติธรรมและคุณธรรมในการพิจารณาวินิจฉัย

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

- ธนาคารกำหนดแผนแม่บททรัพยากรบุคคล ปี 2567 - 2571 ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของบุคลากร พัฒนาความผูกพันและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานและลูกจ้าง เช่น ปรับปรุงค่ารักษาพยาบาล และปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานและลูกจ้าง กำหนดโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และได้กำหนดให้มีสวัสดิการตามมาตรฐานของสภาพการจ้างสำหรับลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ โดยให้ความสำคัญกับการคุ้มครองเด็กและสตรี

- ธนาคารกำหนดมาตรการรับรองเพื่อประกันสิทธิและสวัสดิการให้กับพนักงานและลูกจ้าง ที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจกำหนด และตามมติคณะรัฐมนตรี เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด สิทธิการลา เงินชดเชยจากการทำงาน เงินค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี เงินค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น
- ธนาคารกำหนดสวัสดิการและความช่วยเหลือต่าง ๆ กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน เงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงานในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เงินช่วยเหลือกรณีประสบวินาศภัย การให้ทุนการศึกษา
- สวัสดิการให้กับครอบครัวของพนักงานและลูกจ้าง เช่น ค่ารักษาพยาบาลสำหรับคู่สมรส บุตร และบิดา มารดาของพนักงาน ค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตรพนักงานและลูกจ้าง ค่าพวงหรีดหน้าศพของบุคคลในครอบครัวพนักงานและลูกจ้าง
- มาตรการป้องกันการใช้ความรุนแรงและการล่วงละเมิดทางเพศ ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ระเบียบธนาคารว่าด้วยวินัยพนักงาน รวมถึงคำสั่งธนาคารเรื่องการดำเนินการทางวินัยพนักงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

- ธนาคารกำหนดนโยบายความปลอดภัย สวัสดิภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการทบทวนนโยบายความปลอดภัยฯ ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวง เรื่องกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการจัดการด้านความปลอดภัย พ.ศ. 2565 และคู่มือระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001 โดยได้รับการรับรอง ISO 45001:2018 มาตรฐานสากลระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety Management System) รวมถึงกำหนดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) และกำหนดแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง

เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการเจรจาต่อรอง

- ธนาคารจัดให้มีสหภาพแรงงานพนักงานธนาคารออมสินเพื่อเป็นตัวแทนลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับนายจ้าง ผ่านกลไกของคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อร่วมเจรจาต่อรองตามข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานธนาคารออมสิน และเพื่อปกป้องและให้ความช่วยเหลือกรณีที่ลูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง พิจารณาระงับเหตุข้อพิพาทกับแรงงานโดยการเจรจา ผ่านการประชุม ซึ่งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้
    1. หาทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งในธนาคารออมสิน
    2. พิจารณาปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างลูกจ้างและธนาคาร
    3. ปรึกษาหารือ เพื่อแก้ปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง หรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน รวมถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย

การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลส่วนตัว

- ธนาคารให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้าง โดยมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้าง และมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างที่เป็นไปตามหลักการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ทั้งนี้สามารถตรวจสอบรายละเอียดการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนได้ในหัวข้อ “การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน” ในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567 ส่วนข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

โครงการที่เกี่ยวข้อง

การจัดอบรมด้านสิทธิมนุษยชนและการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน

ในปี 2567 ธนาคารได้จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนาในประเด็นธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอกองค์กร รวมถึงอยู่ระหว่างการเตรียมการจัดอบรมให้ความรู้ด้าน “สิทธิมนุษยชนกับการปฏิบัติงาน” แก่พนักงานในสังกัดที่ดูแลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร โดยวิทยากรจากกรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และให้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชน รวมถึงแนวทางการเคารพสิทธิมนุษยชนให้กับพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด ผ่านทางอีเมลและคลังความรู้ GSB Wisdom

การจัดอบรมด้านสิทธิมนุษยชนที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก มีรายละเอียด ดังนี้

ชื่อหลักสูตร	เจ้าของหลักสูตร	วันที่
1. การสัมมนาหัวข้อ “ธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน หลากหลายแต่ไม่แตกต่าง มาร่วมกันสร้างสังคมการทำงานให้น่าอยู่สำหรับทุกเพศ” ภายใต้งานสัปดาห์ธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ประจำปี 2567	กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ	18 มิ.ย. 67
2. การประชุมระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ 8 หัวข้อ “การส่งเสริมห่วงโซ่อุปทานที่ปราศจากการคอร์รัปชัน เพื่อยกระดับการคุ้มครองสิทธิแรงงาน”	กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ	13 ธ.ค. 67

โดยในขั้นถัดไปธนาคารวางแผนจะส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารมีความรู้เรื่องสิทธิมนุษยชน รู้หน้าที่ รู้สิทธิ เคารพสิทธิไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น และปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชน ผ่านการเผยแพร่นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารให้แก่บุคลากรภายในและภายนอกรับทราบโดยทั่วถึงกัน จัดอบรมให้ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ในหัวข้อ “สิทธิมนุษยชนกับการปฏิบัติงาน” ให้แก่บุคลากรของธนาคาร รวมถึงจัดทำ Infographic ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อสื่อสารให้บุคลากรของธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชนมากยิ่งขึ้น

การเยียวยา และกลไกการร้องเรียนร้องทุกข์ที่สามารถเข้าถึงได้

ธนาคารจัดให้มีมาตรการเยียวยาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อพนักงานที่ได้รับการบริหารงานไม่เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาของตนอย่างเหมาะสม รวมถึงกลไกและมีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ตลอดจนแนวทางแก้ไข และบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นตามระเบียบธนาคาร ฉบับที่ 372 ว่าด้วยการร้องทุกข์ ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2544 โดยมีการเก็บข้อมูลที่เป็นความลับ มีการเปิดให้ร้องทุกข์ได้หลายช่องทาง ทั้งต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์โดยตรงหรือสามารถร้องทุกข์ไปยังประธานกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่เข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ โดยมีระเบียบว่าด้วยการร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารงานบุคคลปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยมีกลไกร้องทุกข์ผ่านคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นกลางในการพิจารณา โดยรับฟังความสองฝ่ายเพื่อสร้างความเป็นธรรมและมิให้เกิดการกลั่นแกล้งกล่าวหาและแก้ไขปัญหาจากความคับข้องใจที่ไม่เป็นธรรม

นอกจากการร้องทุกข์ในกรณีดังกล่าวแล้ว ธนาคารยังเปิดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนในเรื่องอื่น โดยคำนึงหลักสิทธิมนุษยชนและความเป็นธรรมผ่านทางหลายช่องทาง ดังนี้

- ระบบอินทราเน็ต
- GSB Connect
- จดหมายหรือหนังสือร้องเรียน
- ช่องทางอื่น ๆ เพิ่มขึ้นที่จะเปิดรองรับในอนาคต

โดยธนาคารมีการกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต ดังนี้

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจนาสุจริต ธนาคารจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

1. 	ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
2. 	ให้ธนาคารสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสินอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สั่งพักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง
3. 	ธนาคารอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสินที่ให้เบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตอันเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร
4. 	ธนาคารสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสินผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่องที่เกิดขึ้น

ธนาคารมีแนวทางในการเยียวยาแก่ผู้เสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยให้ความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมถึงความเสียหายทางร่างกายและจิตใจ และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัด ซึ่งธนาคารออมสินมีระเบียบการธนาคารออมสิน ฉบับที่ 353 ว่าด้วยวินัยของพนักงานธนาคารออมสิน ประกาศ ณ วันที่ 5 มกราคม 2543

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
จำนวนกรณีการเลือกปฏิบัติและละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานของธนาคาร	0 กรณี
กรณีพิพาทด้านแรงงาน	0 กรณี

ในปี 2567 ธนาคารออมสินได้นำแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศไปปรับใช้ เช่น แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (Good Labour Practice - GLP) ไปใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจและจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนโดยรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) โดยผลการประเมินพบว่า ธนาคารไม่มีความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญในด้านสิทธิแรงงาน โดยไม่พบความเสี่ยงในการเลือกปฏิบัติในการสรรหาบุคลากรและการจ้างงาน [406-1] รวมถึงไม่พบกรณีการจ้างแรงงานเด็กและแรงงานภาคบังคับในการดำเนินกิจการของธนาคาร [408-1] [409-1] และไม่พบความเสี่ยงต่อสิทธิและเสรีภาพในการเจรจาต่อรองร่วมของพนักงานและลูกจ้าง [407-1]

ในปี 2567 ธนาคารออมสินไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงาน โดยธนาคารออมสินได้รับรางวัลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ รางวัลสถานประกอบกิจการที่มีระบบบริหารจัดการด้านแรงงานยอดเยี่ยม ประจำปี 2566 : Thailand Labour Management Excellence Award 2023 ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานจัดขึ้น โดยธนาคารออมสิน และผู้อำนวยการธนาคารออมสินได้รับการยกย่องเชิดชูให้ได้รับรางวัล เนื่องจากเป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมกันปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและลูกจ้างให้ดียิ่งขึ้น ควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและยังเป็นองค์กรที่สร้างความตระหนักรู้ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในทุกมิติ จนสามารถเป็นต้นแบบให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การส่งเสริมความหลากหลายและความเสมอภาค[405-1]

ธนาคารออมสินได้มีการส่งเสริมและให้โอกาสคนพิการเข้าร่วมปฏิบัติงานกับธนาคาร เพื่อสร้างความเท่าเทียมอย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีข้อมูลดังนี้

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
จำนวนพนักงานและลูกจ้างคนพิการ	43 คน	58 คน	65 คน

ธนาคารยังให้ความช่วยเหลือในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยการจัดฝึกอบรมอาชีพ และการจ้างเหมาบริการคนพิการเข้าทำงานในหน่วยงานรัฐอื่น ๆ เช่น พนักงานนวด ทำความสะอาด ผู้ช่วยพยาบาล ทำสวน ขายของชำ ตัดเย็บเสื้อผ้า ฯลฯ ณ ศูนย์ส่งเสริมอาชีพคนพิการ/ศูนย์อาชีพออทิสติกไทย/รพ.ศรีธัญญา/รพ.สมเด็จเจ้าพระยา รวมจำนวน 100 คน

ทั้งนี้ธนาคารมีการจ้างคนสูงอายุ ผู้บริหารที่เกษียณอายุที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์เข้าทำงานเป็นที่ปรึกษาของธนาคาร ตามคำสั่งธนาคารออมสินที่ 84/2564 เรื่อง การเชิญวิทยากรที่ปรึกษา โดยกำหนดวิธีปฏิบัติในการเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรืออดีตพนักงาน (พนักงานที่เกษียณอายุในตำแหน่งตั้งแต่ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป) เป็นวิทยากรที่ปรึกษาของธนาคาร

ในการวางแนวปฏิบัติต่อผู้พิการและผู้สูงอายุ ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 45001:2018 มาตรฐานสากลระบบการจัดการ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety Management System) รวมถึงธนาคารมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน (คปอ.) เพื่อดูแลและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีสภาพที่เหมาะสม ตลอดจนมีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

ทั้งนี้ธนาคารออมสินเปิดรับสมัครบุคคลเข้าเป็นพนักงานและลูกจ้างในตำแหน่งต่าง ๆ ตามคุณสมบัติที่ธนาคารกำหนด โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อเพศ ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง เพศหญิงร้อยละ 67 และเพศชายร้อยละ 33[405-1] โดยธนาคารไม่มีการจ้างแรงงานข้ามชาติ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518

ในส่วนของความหลากหลายของพนักงานและลูกจ้าง ร้อยละความหลากหลายของพนักงานแบ่งตามประเภทของพนักงานและเพศ มีดังนี้ [405-1]

ประเภทกลุ่มพนักงาน	ข้อมูลรายปี (ร้อยละ)		
	2565	2566	2567
กลุ่มอำนวยการ			
เพศ			
หญิง	52.27	52.08	58.33
ชาย	47.73	47.92	41.67
กลุ่มอายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-
30 - 50 ปี	2.27	4.17	12.50
มากกว่า 50 ปี	97.73	95.83	87.50
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง			
เพศ			
หญิง	56.52	55.83	66.95
ชาย	43.48	44.17	33.05
กลุ่มอายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-
30 - 50 ปี	26.96	27.50	29.66
มากกว่า 50 ปี	73.04	72.50	70.34

ประเภทกลุ่มพนักงาน	ข้อมูลรายปี (ร้อยละ)		
	2565	2566	2567
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง			
เพศ			
หญิง	66.74	68.15	65.48
ชาย	33.26	31.85	34.52
กลุ่มอายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-
30 - 50 ปี	40.96	41.78	44.18
มากกว่า 50 ปี	59.04	58.22	55.82
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น			
เพศ			
หญิง	69.70	70.14	70.00
ชาย	30.30	29.86	30.00
กลุ่มอายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-
30 - 50 ปี	70.51	70.69	72.05
มากกว่า 50 ปี	29.49	29.31	27.95
ระดับปฏิบัติการ			
กลุ่มอายุ			
หญิง	70.75	71.23	72.00
ชาย	29.25	28.77	28.00
กลุ่มอายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	8.97	8.27	6.84
30 - 50 ปี	82.84	84.19	86.92
มากกว่า 50 ปี	8.19	7.54	6.24

ในปี 2567 ธนาคารนำข้อมูลเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานโดยเฉลี่ยของบุคลากร โดยจำแนกตามเพศ มาคิดอัตราส่วนร้อยละของเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของบุคลากรหญิงต่อชาย ดังนี้ [405-2]

ประเภท	ข้อมูลรายปี (ร้อยละ หญิง : ชาย)		
	2565	2566	2567
กลุ่มอำนวยการ (หญิง : ชาย)	0.92	0.97	1.02
ผู้บริหารระดับสูง (หญิง : ชาย)	0.95	0.98	0.95
ผู้บริหารระดับกลาง (หญิง : ชาย)	1.03	1.01	0.99
ผู้บริหารระดับต้น (หญิง : ชาย)	0.98	0.97	0.97
พนักงานอื่น ๆ (หญิง : ชาย)	0.93	0.93	0.92

แนวปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยที่ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชน

นอกจากนี้ในปี 2567 ธนาคารกำหนดให้องค์กรภายนอกเป็นผู้จัดหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสำหรับการดำเนินงานของธนาคาร โดยองค์กรภายนอกซึ่งเป็นผู้รับจ้างมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และกฎหมายประกันสังคมถูกต้องทุกประการ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของธนาคารมีจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับใบอนุญาตพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตตามแบบ ธภ. 7 โดยได้ผ่านหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ตามหลักการใช้กำลังและการรองรับเหตุฉุกเฉิน ตามความเหมาะสมระหว่างความปลอดภัย จริยธรรม และสิทธิมนุษยชน คิดเป็นจำนวน 83 คน และผู้ประสานงานประจำพื้นที่ จำนวน 1 คน[410-1] เพื่อให้มั่นใจได้ว่า พนักงานและลูกจ้าง รวมถึงผู้ใช้บริการธนาคารจะได้รับการรักษาความปลอดภัยขณะใช้บริการ



บทที่ 4

ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ (Profit)

ธนาคารออมสินผลักดันการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ ด้วยการเป็นธนาคารที่พร้อมสนับสนุนทุกโครงการและมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อพลิกฟื้นเศรษฐกิจประเทศไทยให้เข้มแข็งและประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มุ่งเน้นการเป็นสถาบันทางการเงินเพื่อการออมและเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศให้กับภาครัฐ พัฒนานวัตกรรมและจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอดจนมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า พร้อมดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ ด้วยการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลที่โปร่งใสและเป็นธรรม เลี่ยงการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีคุณภาพ องค์กรเติบโตอย่างแข็งแกร่งพร้อมก้าวสู่ทุกความสำเร็จ



Key Performance Indicators ด้านธรรมาภิบาล ปี 2567

ปัจจัยความยั่งยืน	นิยาม
ด้านธรรมาภิบาล	
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นกลไกสำคัญซึ่งเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละฝ่ายต้องเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในส่วนของตนให้ถูกต้อง การกำกับดูแลกิจการครอบคลุมถึงการมีบุคลากร กระบวนการ และโครงสร้างในการกำกับและจัดการองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และยั่งยืน สามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว
การบริหารความเสี่ยง	การบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หากธนาคารขาดการบริหารความเสี่ยงที่ดีจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง การบริหารความเสี่ยงช่วยให้ธนาคารสามารถประเมิน ควบคุม และตรวจสอบความเสี่ยงที่อาจสร้างความเสียหายต่อธนาคารในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ มีส่วนสำคัญต่อการเติบโตของธนาคาร ช่วยป้องกันความสูญเสียทางการเงิน สามารถดำเนินธุรกิจได้โดยไม่หยุดชะงัก และรักษาความน่าเชื่อถือของธนาคาร
ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี	การดูแลความสัมพันธ์และสร้างความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้าในทุกกลุ่ม รวมถึงการทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร
จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติของพนักงานทุกระดับในองค์กรให้คำนึงถึงหลักจริยธรรมของธนาคาร ส่งเสริมให้การดำเนินงานในทุกขั้นตอนมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ไม่สนับสนุนการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ รวมถึงการสื่อสารให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงแนวปฏิบัติของธนาคาร

ปัจจัยความยั่งยืน	นิยาม
ด้านธรรมาภิบาล	
การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	การจัดการเพื่อปกป้องคอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์พกพา (Mobile Devices) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่าย และข้อมูลที่อ่อนไหว (Sensitive Information) ซึ่งรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากการโจมตีทางดิจิทัล ต่อต้านภัยคุกคามต่อระบบเครือข่าย (Networked System) และแอปพลิเคชัน ไม่ว่าภัยคุกคามเหล่านั้นจะมาจากภายในหรือภายนอกองค์กรก็ตาม
การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน	การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานช่วยลดความเสี่ยงจากการดำเนินการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของธุรกิจและชื่อเสียงขององค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานร่วมกัน ทำให้องค์กรสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีให้กับลูกค้า รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



2563 - ปัจจุบัน

139 รางวัล

รางวัลเกียรติยศ

เป็นรางวัลระดับ International **26** รางวัล

ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ :

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การบริหารความเสี่ยง
- จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

1	2	3	4	5	6
ด้านบริหารจัดการองค์กร **31** รางวัล	ด้านผู้นำองค์กร **21** รางวัล	ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม **22** รางวัล	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า **22** รางวัล	ด้านนวัตกรรมและดิจิทัล **24** รางวัล	ด้านความโปร่งใสและคุณธรรม **19** รางวัล

ปี 2568 NEW มกราคม 2568 **1** รางวัล

รางวัล **Prime Minister Award:**
Thailand Cybersecurity Excellence Award 2024
ประเภท **Best Performance Award**

เป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์โดดเด่น ได้รับการประเมินผ่านเกณฑ์ระดับดีเลิศ

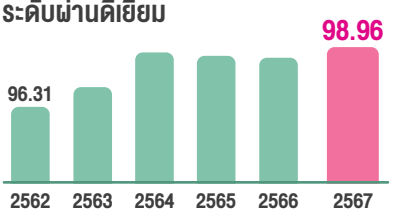




- รางวัลเกียรติยศ ITA Awards 2024 ด้วยคะแนน 98.96 **อันดับ 1 ของรัฐวิสาหกิจ**
- รางวัล ANTI-CORRUPTION AWARDS 2024
- รางวัล**องค์กร “คุณธรรมต้นแบบ” 3 ปีซ้อน**
- รางวัลด้านความโปร่งใสและคุณธรรม 19 รางวัล

ผลประเมิน ITA

ระดับผ่านดีเยี่ยม



อันดับ **1** รัฐวิสาหกิจไทย จาก 51 แห่ง



ข้อมูลการทำทุจริต ลดลงต่อเนื่องทุกปี

โดยปี 2567 คิดเป็น**ร้อยละ 0.070**

Result

ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
0.117 ▶	0.108 ▶	0.070

ผลการประเมินความพึงพอใจ

2564 - 2567

ไม่พบข้อร้องเรียนด้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการแข่งขันที่เป็นธรรม

ตัวชี้วัด	2564	2565	2566	2567
ลูกค้า	-	-	4.72	4.74
ประชาชน	-	-	4.08	4.65
ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง	-	-	4.66	4.77
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	4.70	4.85

เพิ่มขึ้น
อย่างต่อเนื่อง

กระบวนทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ปี 2564 - 2567

ตัวชี้วัด	2564	2565	2566	2567
จำนวนข้อร้องเรียน/อุทธรณ์จากการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นธรรมจากผู้ค้าหรือผู้ส่งมอบ	ไม่มีข้อร้องเรียน/อุทธรณ์จากการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นธรรมจากผู้ค้าหรือผู้ส่งมอบ			

รางวัลด้านความโปร่งใสและคุณธรรม
ตั้งแต่ปี 2564 - ปัจจุบัน

รายงานผลอันดับเครดิตของธนาคาร
ในระดับ **AAA** อย่างต่อเนื่องทุกปี



“การเสริมสร้าง Risk Culture”

เพื่อให้เกิดความตระหนักและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

Risk Culture

ทัศนคติต่อแนวทางการบริหารความเสี่ยง	พฤติกรรมและความตระหนักด้านการบริหารความเสี่ยง	ปัจจัยส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง	สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม
4.76 → 4.86	4.65 → 4.73	4.67 → 4.74	4.75 → 4.78
ปี 2566 → ปี 2567	ปี 2566 → ปี 2567	ปี 2566 → ปี 2567	ปี 2566 → ปี 2567

กระบวนการระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022

ปี 2565



Surveillance No.2
ISO/IEC 27001:2013

ปี 2566



Re-Certification & Upgrade
ISO/IEC 27001:2022

ปี 2567



Surveillance No.1
ISO/IEC 27001:2022

สอดคล้องตาม Climate Change และกฎหมาย ด้าน Cyber & Privacy



NEW

Climate Change
(ISO ประกาศข้อกำหนดเพิ่มเติม)

ปี 2566 - 2567 อาคาร 18

1. ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ **1,391,315.71 kWh**
2. ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก **964,599.19 $kgCO_2e$**
3. เทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ ประมาณ **96,460 ต้น**
4. ประหยัดค่าไฟฟ้า **5,843,526 บาท**



ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์สำหรับการให้บริการ MyMo

ปี 2567 จำนวนลูกค้าและมูลค่าความเสียหายจากการทุจริตด้วยแอปดูดเงิน ลดลงเหลือ 0

ข้อมูลดัชนีวัดระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กลางของประเทศ

(National Cybersecurity Rating Index: NCRI)

คะแนนเฉลี่ย

- คะแนนเฉลี่ยทั้งประเทศ **2.93**
- กลุ่มด้านการเงินการธนาคาร **4.64**
- ธนาคารออมสิน **4.98**

ได้คะแนนสูง เนื่องจากธนาคารดำเนินการตาม NIST Cybersecurity Framework (CSF) version 2.0

รางวัล "Prime Minister Awards" Thailand Cybersecurity Excellence Award 2024

โดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และบริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด

Best Performance Award

เพื่อส่งเสริมการรักษาระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สู่มาตรฐานระดับสากล





รางวัล Privacy Self-Assessment Excellence Award 2024





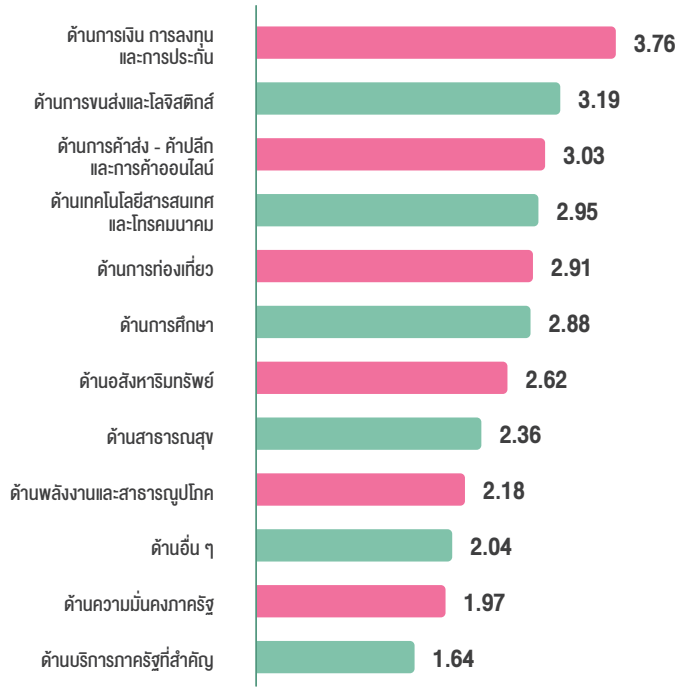
โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคร.) หรือ PDPC

ผลการประเมิน Privacy Maturity ระดับยอดเยี่ยม 4.85

จากหน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมด 142 หน่วยงาน



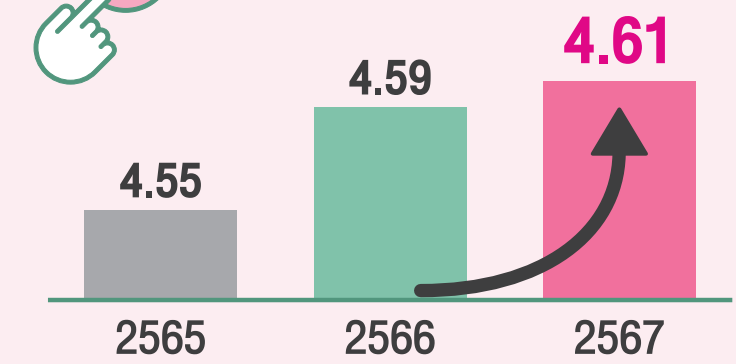
โครงการการประเมินระดับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Maturity Model)



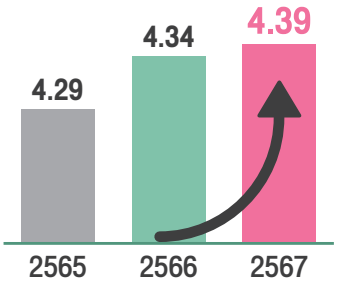
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คะแนนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในภาพรวมและรายกลุ่ม

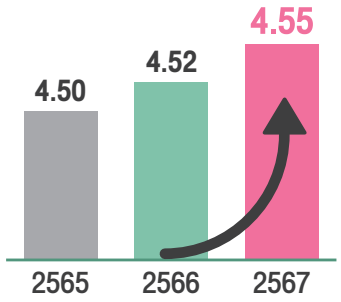
ภาพรวม



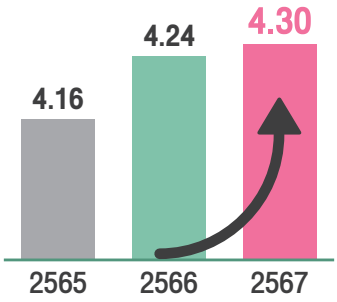
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ



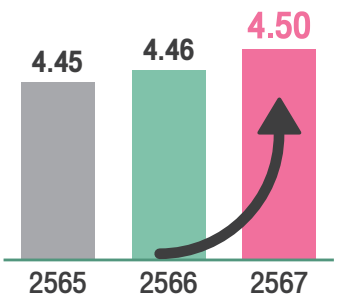
กลุ่มสื่อมวลชน



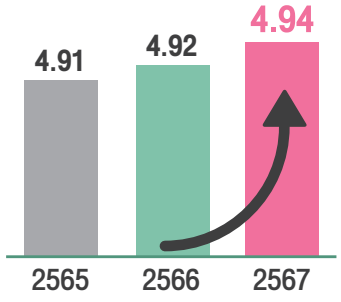
กลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า



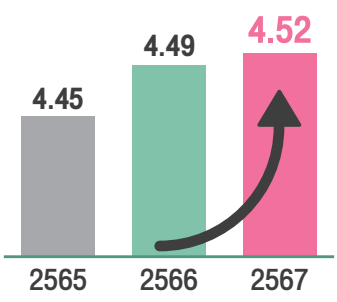
กลุ่มลูกค้า



กลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

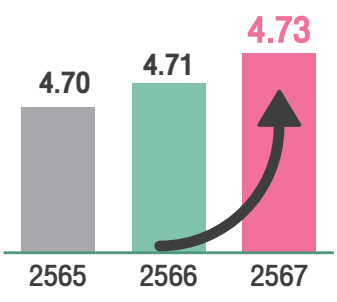


กลุ่มคณะกรรมการธนาคารออมสิน



กลุ่มผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

กลุ่มสังคมและชุมชนสำคัญ



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ที่มา

ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Banking) และให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกด้านของการดำเนินกิจการของธนาคาร โดยยึดมั่นในหลักการความโปร่งใส มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริต คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ไม่กระทำการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและส่วนรวม ไม่ใช้อำนาจในทางมิชอบหรือเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น ต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ ทั้งนี้ธนาคารมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและมาตรฐานสากล เพื่อประกันความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมถึงสร้างผลกระทบเชิงบวกที่ยั่งยืน ธนาคารเชื่อว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นการสร้างฐานอันมั่นคงสำหรับการเจริญเติบโตในระยะยาว ช่วยให้ธนาคารสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวได้อย่างราบรื่นเมื่อเกิดความเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ธนาคารมุ่งมั่นในการเป็นแบบอย่างในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเสริมสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการของธนาคารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนของธนาคาร ธนาคารจึงพิจารณาถึงความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ	• **โอกาส :** การดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและความสามารถในการสร้างผลกำไรเพื่อคืนกลับสู่สังคม รวมถึงช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าและนักลงทุน และสร้างโอกาสในการเติบโตและขยับขยายธุรกิจของธนาคาร รวมถึงลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดในการดำเนินธุรกิจธนาคาร • **ความเสี่ยง :** การดำเนินงานโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงในกรณีที่กรรมการผู้บริหาร มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์โดยไม่ได้มีการเปิดเผยหรือจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคารและบั่นทอนความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า นักลงทุน และหน่วยงานกำกับดูแล และสูญเสียความน่าไว้วางใจ นอกจากนี้ยังอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรมหรือเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งในด้านชื่อเสียงและผลประกอบการของธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงทางกฎหมายและการถูกตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ยังส่งผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานและความพึงพอใจของลูกค้าและอาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักในกระบวนการดำเนินงานซึ่งบั่นทอนศักยภาพในการเติบโตขององค์กรโดยรวม



สังคม 	• **โอกาส :** การดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี แสดงให้เห็นว่าธนาคารดำเนินกิจการอย่างมีความรับผิดชอบและใส่ใจต่อภารกิจเพื่อสังคม สร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเนื่องมาจากความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคารและส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารในฐานะธนาคารที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคม • **ความเสี่ยง :** การดำเนินงานโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธนาคาร เช่น การถูกวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมเกี่ยวกับการขาดความรับผิดชอบและความโปร่งใสและกระทบต่อการดำเนินภารกิจทางสังคมของธนาคาร
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีสามารถสนับสนุนการเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งชุมชน สังคม พนักงาน และพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจสังคมของธนาคารส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในธนาคารและลดความเสี่ยงในการเกิดการทุจริตในองค์กร ซึ่งอาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบ • **ความเสี่ยง :** การดำเนินงานโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดี อาจนำไปสู่การสูญเสียความไว้วางใจในการดำเนินภารกิจเพื่อสังคมของธนาคารและส่งผลกระทบกับภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมถึงอาจนำไปสู่การฟ้องร้องดำเนินคดีในข้อหาละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ยังเป็นการเอื้อให้เกิดการทุจริต ซึ่งอาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชนในโครงการที่ธนาคารลงทุนสนับสนุน ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

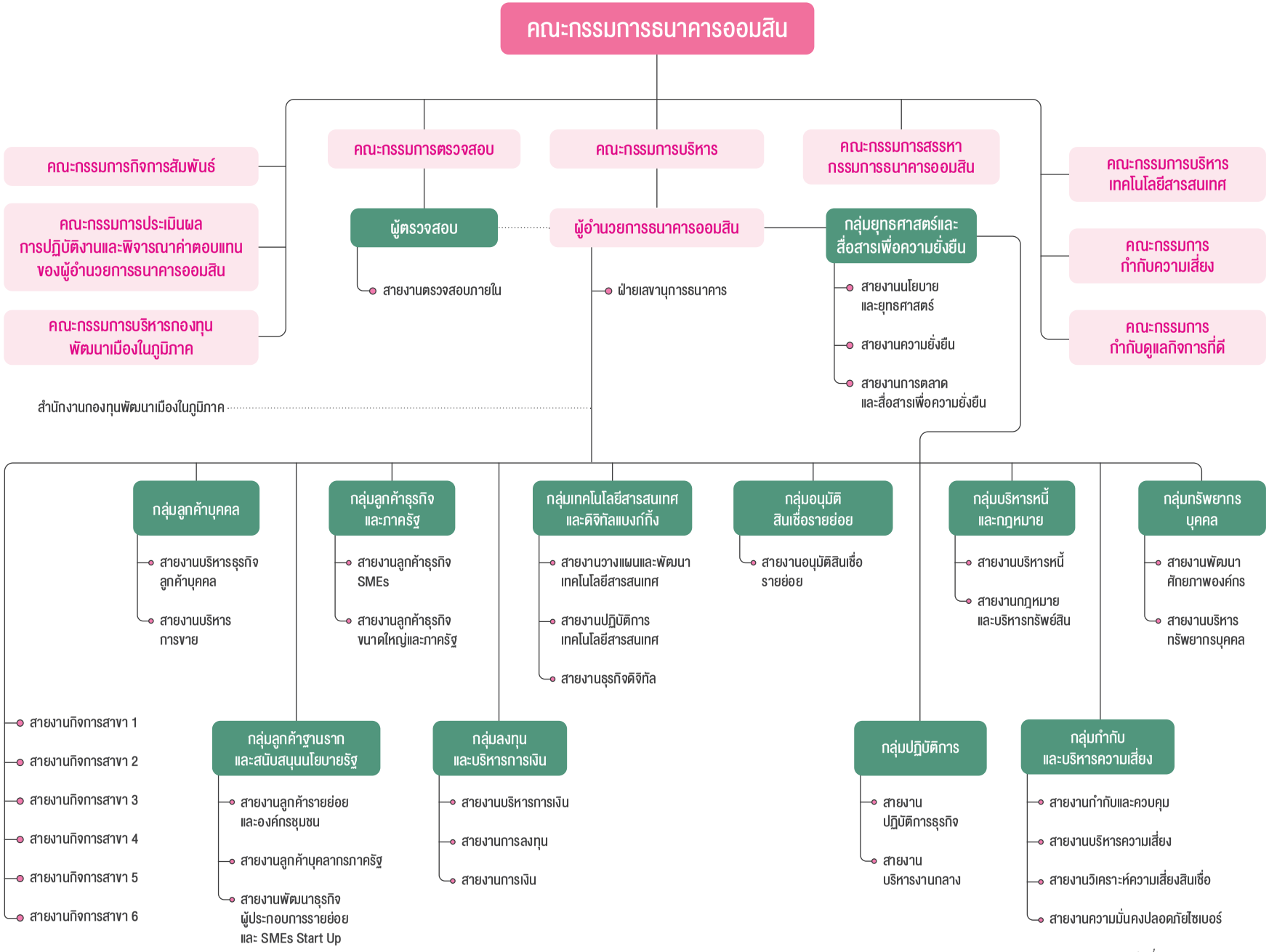
เป้าหมาย

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีกระบวนการในการดำเนินงานที่สอดคล้องตามกฎหมายและข้อบังคับที่ภาครัฐกำหนดอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยธนาคารยังมีเป้าหมายการดำเนินงานในปี 2567 ดังนี้

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	ได้ระดับ AA อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมากกว่าหรือเท่ากับ 98 คะแนน
ผลการประเมินองค์กรคุณธรรม	ได้ระดับ “คุณธรรมต้นแบบ”
ผลคะแนนการสอบทานความรู้ความเข้าใจด้าน CG & Compliance	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

การกำกับดูแล

โครงสร้างองค์กร [2-9]



ณ วันที่ 1 ต.ค. 2567

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการธนาคาร	พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 กำหนดให้มีคณะกรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการหนึ่งคนและกรรมการอื่นไม่น้อยกว่าหกคนแต่ไม่เกินสิบสามคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง และให้ผู้อำนวยการเป็นกรรมการและเลขานุการ ทั้งนี้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่วางนโยบายและควบคุมดูแลโดยทั่วไปซึ่งกิจการของธนาคารออมสิน รวมถึงกำหนดขอบเขตทั่วไปและเงื่อนไขธุรกิจประเภทต่าง ๆ ผู้อำนวยการเป็นผู้จัดการธนาคารออมสินมีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการและงานของธนาคารออมสินให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และข้อกำหนดของธนาคารออมสินและตามที่คณะกรรมการมอบหมาย และมีอำนาจหน้าที่ในการบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน ลงโทษทางวินัย หรือถอดถอนจากตำแหน่งของพนักงาน โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด รวมถึงกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารและการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยไม่ขัดกับนโยบาย ระเบียบ หรือข้อกำหนดของคณะกรรมการ โดยผู้อำนวยการมีอำนาจเป็นผู้กระทำการในนามของธนาคารและเป็นผู้แทนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ทั้งนี้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ได้แก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารออมสิน โดยกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณของธนาคารและประกาศงบแสดงฐานะการเงินและรายงานประจำปี
คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสินและผู้แทนฝ่ายนายจ้าง ซึ่งธนาคารออมสินแต่งตั้งจากฝ่ายบริหาร ไม่น้อยกว่า 5 คน แต่ไม่เกิน 9 คน เป็นกรรมการ ผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งแต่งตั้งจากสมาชิกของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสินตามที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสินเสนอ มีจำนวนเท่ากับจำนวนผู้แทนฝ่ายนายจ้างเป็นกรรมการ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคารออมสินกลุ่มทรัพยากรบุคคลเป็นเลขานุการ โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นสื่อกลางต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในลักษณะของการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยกลไกของระบบทวิภาคี คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาการแรงงานสัมพันธ์ • หาทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งในธนาคารออมสิน • พิจารณาปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และธนาคารออมสิน • ปรึกษาหารือเพื่อแก้ปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน รวมถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย • ปรึกษาหารือเพื่อพิจารณาปรับปรุงสภาพการจ้าง • แต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองงานในคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ • ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการธนาคารออมสินเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และกรรมการไม่น้อยกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 4 คน ซึ่งต้องเป็นกรรมการอิสระทุกคน โดยประธานกรรมการตรวจสอบอาจได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคารออมสิน หรืออาจได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการที่ได้รับการคัดเลือกเป็นคณะกรรมการตรวจสอบและกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงสุดของกลุ่มตรวจสอบเป็นเลขานุการของคณะกรรมการตรวจสอบโดยตำแหน่ง ทั้งนี้ประธานกรรมการจะต้องไม่เป็นประธานในคณะกรรมการของธนาคารออมสิน คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน และคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ต้องได้รับข้อมูลและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในฐานะกรรมการตรวจสอบ โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการสนับสนุนให้ธนาคารออมสินมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และโปร่งใส คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • สอบทานรายงานทางการเงินรายไตรมาสและประจำปีเพื่อให้มั่นใจว่ารายงานทางการเงินจัดทำอย่างครบถ้วนถูกต้อง เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอครบถ้วนและเชื่อถือได้ • สอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน กระบวนการกำกับดูแลที่ดี กระบวนการบริหารความเสี่ยง • สอบทานการดำเนินงานของธนาคารออมสินให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติงาน มติคณะรัฐมนตรี ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารออมสิน • สอบทานให้ธนาคารออมสินมีระบบการตรวจสอบภายในที่ดีและพิจารณาความเป็นอิสระของกลุ่มตรวจสอบ • สอบทานและอนุมัติกฎบัตรกลุ่มตรวจสอบ แผนแม่บทด้านการตรวจสอบภายใน ข้อตกลงประเมินผลการปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบ • จัดทำกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบให้สอดคล้องกับขอบเขตความรับผิดชอบในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารออมสินและมีการสอบทานความเหมาะสมของกฎบัตรดังกล่าวอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง • ประสานงานกับฝ่ายจัดการ ผู้สอบบัญชี และองค์กรกำกับดูแลอื่นเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารออมสินบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล • ประสานงานเกี่ยวกับผลการตรวจสอบกับผู้สอบบัญชีและอาจเสนอแนะให้สอบทานหรือตรวจสอบรายการใดที่เห็นว่าจำเป็น รวมถึงเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน • กำกับดูแลการพัฒนาบุคลากรกลุ่มตรวจสอบ รวมทั้งพิจารณาความเพียงพอของจำนวนและทักษะของผู้ตรวจสอบภายในตามสภาพแวดล้อมที่ธนาคารออมสินดำเนินอยู่ คุณสมบัติที่สำคัญ รวมถึงวุฒิการศึกษาและทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยี ธุรกิจ และทักษะทางด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม • เสนอข้อแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และประเมินผลงานของผู้บริหารระดับสูงสุดของกลุ่มตรวจสอบ โดยให้ผู้บริหารสูงสุดของธนาคารออมสินเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาด้วย

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการตรวจสอบ (ต่อ)	• ให้ความสำคัญกับการบูรณาการระบวนการทำงานที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ (Compliance) เพื่อให้นำวัฒนธรรมสุจริตมาสู่การดำเนินงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน (Integrity-Driven Performance) • พิจารณารายการที่เกี่ยวโยงกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือมีโอกาสเกิดการทุจริตที่อาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน และการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารออมสิน โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงธุรกรรมที่เกี่ยวกับนโยบายรัฐ (Public Service Account) ให้มีความถูกต้องและครบถ้วน • สอบทานการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ในทุกประเด็นที่มีความเสี่ยงสำคัญที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธนาคารออมสิน รวมถึงสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของความเสี่ยงของธนาคารออมสิน และมีบทบาทในการสอบทานการดำเนินงานที่สำคัญ ๆ ของธนาคารออมสินตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ 7 ด้าน ได้แก่ - การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร - การมีแผนเชิงกลยุทธ์ - การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน - การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า - การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล - การบริหารงานทุนมนุษย์ - การจัดการความรู้และนวัตกรรม • ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย ซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ
คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารอย่างน้อย 3 คน แต่ไม่เกิน 5 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสินและ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ รวมกันจำนวนไม่น้อยกว่ากรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารกลุ่มอำนวยการของธนาคารออมสิน โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ แผนดำเนินธุรกิจ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการความรู้ แผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรมและแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด เสนอแนะทิศทางและหลักเกณฑ์การลงทุน การให้สินเชื่อและการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคารออมสิน รวมถึงติดตามควบคุมให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด กำกับดูแลด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม รวมทั้งพัฒนาองค์กรให้มีพลวัตและยั่งยืน คณะกรรมการบริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • พิจารณาเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินธุรกิจและแผนการควบคุมติดตามการบริหารงาน นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณาและให้ความเห็นชอบแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการความรู้ แผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรม และแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด และนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินทราบก่อนเริ่มปีบัญชี รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน และนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบเป็นรายไตรมาส • พิจารณาเสนอแนะทิศทางและหลักเกณฑ์การลงทุน การให้สินเชื่อ และการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคารออมสิน นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณา รวมถึงพิจารณาอนุมัติการลงทุน การให้สินเชื่อ และการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคารออมสินตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการบริหาร (ต่อ)	• ควบคุม ติดตามการลงทุน การให้สินเชื่อ และการประกอบธุรกิจอื่นให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายของธนาคารออมสิน • พิจารณากลั่นกรองหรืออนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไปและหนี้ที่มีปัญหา หลักเกณฑ์การประเมินมูลค่าหลักประกัน การตัดหนี้สูญ และการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์เงื่อนไขการลงทุนตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย • พิจารณากลั่นกรองและให้ความเห็นการลงทุน การให้สินเชื่อ และการจัดซื้อจัดจ้างที่อยู่ในอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการธนาคารออมสิน • พิจารณากลั่นกรองแผนยุทธศาสตร์ งบประมาณ และข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของธนาคารออมสิน • ติดตามผล ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะตามแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณของธนาคารออมสิน • พิจารณากลั่นกรองหรืออนุมัติการโอนงบประมาณและ/หรือเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณซึ่งได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้วตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย • พิจารณากลั่นกรองและเสนอแนะนโยบายกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการความรู้ โครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ กรอบอัตรากำลัง ค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างที่เหมาะสม นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณา • กำกับดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลการจัดการความรู้เพื่อให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการพัฒนาองค์กรให้เกิดความยั่งยืน • พิจารณากลั่นกรองและเสนอแนะการจัดจ้างสถาบันการศึกษา บริษัทที่ปรึกษาภายนอกหรือที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของธนาคารออมสินที่อยู่ในอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการธนาคารออมสิน • พิจารณาการกำหนดนโยบายด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมและกำกับการดำเนินงานเพื่อยกระดับการจัดการนวัตกรรมของธนาคาร • ให้ความสำคัญกับการบูรณาการกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์เพื่อให้บรรลุถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน • แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามที่เห็นสมควร • รายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน • ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย
คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสินและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสิน จำนวนไม่เกิน 2 คน รวมถึงแต่งตั้งจากผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน โดยมีผู้อำนวยการธนาคารออมสินเป็นเลขานุการ เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) มีประสบการณ์ มีคุณสมบัติครบถ้วนและไม่มีลักษณะต้องห้าม โดยปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อให้การแต่งตั้งกรรมการธนาคารออมสินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความโปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และได้มาซึ่งกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เหมาะสมกับภารกิจและความรับผิดชอบของธนาคาร

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน (ต่อ)	คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสินมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • กำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการธนาคารออมสิน ตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) • สรรหาผู้ทรงคุณวุฒิ โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีความเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด • ตรวจสอบคุณสมบัติผู้ทรงคุณวุฒิและเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาคัดเลือก • นำเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการสรรหาเพื่อพิจารณาตามขั้นตอนต่อไป • แต่งตั้งคณะทำงาน หรือเชิญบุคคลหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อร่วมดำเนินงานตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคาร	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสิน รวมกันไม่น้อยกว่า 2 คน รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือรองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโสที่ควบคุมดูแลกลุ่มทรัพยากรบุคคลเป็นเลขานุการ ทั้งนี้คณะกรรมการธนาคารออมสินสามารถแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิร่วมเป็นกรรมการเพิ่มได้จำนวน 1 คน โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแล เสนอแนะหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการธนาคารออมสินให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธนาคารออมสิน รวมถึงการพิจารณาให้ผลตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสินเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสินมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • เสนอแนะหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการธนาคารออมสินให้เป็นไปตามสัญญาจ้างทำงานบริหาร • พิจารณาประเมินผลและรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการธนาคารออมสินต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน • เสนอแนะอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน • เสนอแนะอัตราค่าตอบแทนเพิ่มให้กับผู้อำนวยการธนาคารออมสินเป็นรายปี ตามระดับผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินที่คณะกรรมการธนาคารออมสินให้ความเห็นชอบ • แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามที่เห็นสมควร • ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย
คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสินและต้องเป็นกรรมการอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสิน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน หรือผู้บริหารกลุ่มอำนวยการของธนาคารออมสิน โดยกรรมการอย่างน้อยกึ่งหนึ่งต้องเป็นกรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (ต่อ)	คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ให้สอดคล้องกับลักษณะความเสี่ยง (Risk Profile) ลักษณะการดำเนินงานของธนาคาร ครอบคลุมถึงการประเมิน ติดตาม ควบคุม และรายงานความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ • ให้คำแนะนำคณะกรรมการธนาคารออมสินเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคารออมสิน • ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงรวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง รวมถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ • ดูแลให้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน มีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่ได้รับอนุมัติ • ทบทวน สอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ • รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข • มีความเห็นหรือมีส่วนร่วมในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง • อนุมัติระบบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมและเครื่องมือในการวัด ติดตาม และควบคุมความเสี่ยง • ดูแลความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง เช่น บุคลากรของสายงานบริหารความเสี่ยง ระบบงานในการรองรับการบริหารความเสี่ยง • พิจารณาระเบียบและหลักเกณฑ์ในการทำธุรกรรมหรือการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (Product Program) ของธุรกรรมตราสารอนุพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงก่อนที่จะนำเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติการทำธุรกรรม • พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทด้านการบริหารความเสี่ยงและนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินทราบก่อนเริ่มปีบัญชี รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานและนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบเป็นรายไตรมาส • ให้ความสำคัญกับการบูรณาการกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ เพื่อให้บรรลุถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน • แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามที่เห็นสมควร • ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสิน และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ รวมกันจำนวนไม่น้อยกว่ากรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารกลุ่มอำนวยการของธนาคารออมสิน โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือรองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโสที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเลขานุการ โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และแนวนโยบายที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งด้านการดำเนินงานและระบบงานสำคัญของธนาคาร โดยครอบคลุมถึงการประเมินความเสี่ยงผู้ให้บริการภายนอกที่มีการประมวลผลระบบงานสำคัญของธนาคาร • ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีใหม่และมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ • พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลที่ทบทวนแล้วไม่มีประเด็นเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข • พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัลนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารออมสินทราบก่อนเริ่มปีบัญชี รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน • พิจารณากลั่นกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับแผนงานโครงการ การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสำคัญสูง • แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามที่เห็นสมควร • รายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน • ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน	คณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสิน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้บริหารกลุ่มอำนวยการของธนาคารออมสินและ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือรองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโสที่รับผิดชอบงานกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นเลขานุการ เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามกรอบการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี (Environmental, Social, Governance: ESG) อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน มีจรรยาบรรณและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ • พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบาย ตลอดจนระเบียบ หลักเกณฑ์ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามแนวทาง ESG และอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล เพื่อเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน • กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน และพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

คณะกรรมการ	อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน (ต่อ)	• ดูแลให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง • ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม • ประเมินการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และอื่น ๆ ตามความรับผิดชอบที่ระบุในเอกสาร

ทั้งนี้ธนาคารมีคณะกรรมการธนาคารออมสินรับผิดชอบในการตัดสินใจและกำกับดูแลการจัดการผลกระทบขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และประชาชน โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2567 บท คณะกรรมการธนาคารออมสิน

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่
รายงานประจำปี 2567
บท คณะกรรมการธนาคารออมสิน
CLICK HERE

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน [2-12] [2-13] [2-16]

ธนาคารมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการและกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับการทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน มีสมาชิกทั้งหมด 8 คน มีอำนาจหน้าที่และความผิดชอบ อาทิ การพิจารณาเห็นชอบนโยบาย ระเบียบหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามหลัก ESG รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและส่งเสริมวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประเมินการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และมีความเป็นอิสระ กำกับและติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

โดยในปี 2567 มีการประชุมคณะกรรมการ จำนวน 11 ครั้ง โดยได้จัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ซึ่งบันทึกความเห็น ข้อเสนอแนะที่สำคัญของคณะกรรมการ มีกระบวนการติดตามความคืบหน้าตามข้อสั่งการของคณะกรรมการและสรุปรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี นำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบเป็นรายไตรมาส



โครงสร้างการบริหารจัดการและการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน



คณะกรรมการออมสิน

พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายการกำกับดูแลแผนการดำเนินงานและสนับสนุนด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและด้านสิทธิมนุษยชน



คณะกรรมการกำกับดูแล กิจการที่ดีและความยั่งยืน

พิจารณากำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แนวปฏิบัติ แผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืนรวมถึงด้านการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ ด้านสิทธิมนุษยชน ของธนาคารออมสินติดตามความคืบหน้าแผนงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย



คณะกรรมการ กำกับดูแลความเสี่ยง

กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ที่ครอบคลุม ประเมิน ติดตาม และจัดการด้านความเสี่ยงเพื่อรักษา ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ทบทวนนโยบาย และกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคาร ดำเนินการอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้



คณะกรรมการ บริหาร

พิจารณาเสนอแนะนโยบายและกลยุทธ์ และแผนธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของธนาคาร กำกับดูแล แผนยุทธศาสตร์ งบประมาณ และการประเมินผล การดำเนินงานประจำปีของธนาคาร ก่อนนำเสนอคณะกรรมการออมสิน



คณะจัดการ

พิจารณากลั่นกรอง ควบคุมงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานที่คณะกรรมการออมสินได้ให้ความเห็นชอบแล้ว รวมถึงเรื่องงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน และเรื่องที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และด้านสิทธิมนุษยชน



คณะกรรมการพัฒนา เพื่อความยั่งยืน

ตัดสินใจและเสนอข้อเสนอแนะ ต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสินในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ธนาคารออมสินและ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ และสิทธิมนุษยชน



คณะทำงานวัดและประเมินผล ประสิทธิภาพเศรษฐกิจ

กำหนดนโยบาย การดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ตามมาตรฐาน ISO 14045 ดำเนินการ และติดตามแนวปฏิบัติด้านประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส ต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน



คณะทำงาน ด้านสิทธิมนุษยชน

กำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร รวมถึงขับเคลื่อน ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานด้านกระบวนการตรวจสอบ สิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ติดตามรายงานผลต่อคณะกรรมการ พัฒนาเพื่อความยั่งยืนรายไตรมาส

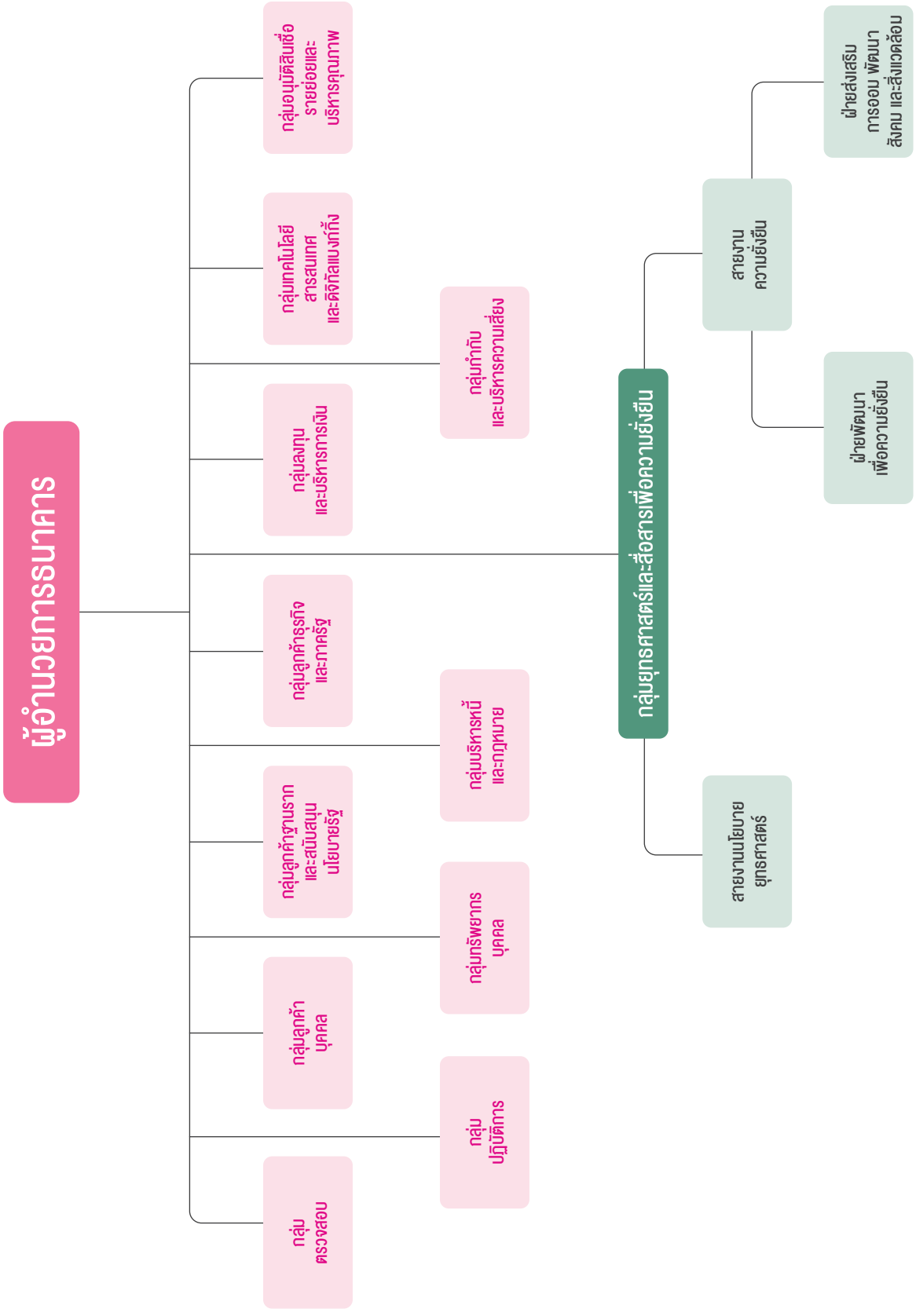
คณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยงานที่รับผิดชอบ [2-12] [2-13]

ผู้รับผิดชอบ	อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ
คณะกรรมการ	
คณะกรรมการธนาคารออมสิน	• พิจารณาทบทวนให้ความเห็นชอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน • พิจารณาให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน • ติดตามดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล • ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามเป้าหมาย รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและด้านสิทธิมนุษยชน
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน	• กำหนดหรือทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎที่กำหนด นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน • ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืน • ควบคุมและติดตามด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบ รวมถึงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร • เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางจำเป็น เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานอย่างยั่งยืน
คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	• พิจารณากรอบดำเนินงานและการกำกับดูแล ตลอดจนนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติที่เหมาะสมกับบริบทของธนาคาร • พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกรอบความยั่งยืนสากล อาทิ หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างการดูแลสังคม การรักษาสิ่งแวดล้อม และการเติบโตขององค์กรตามกรอบ Triple Bottom Line • พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสากลและระดับประเทศ อาทิ แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (National Action Plan on Business and Human Rights) และ หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) • พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการในประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานด้านความยั่งยืน • ทบทวนและรายงานผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม • ให้ข้อเสนอแนะประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ผู้รับผิดชอบ	อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับสูง	• พิจารณากำหนดหรือทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี • ถ่ายทอดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคารสู่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง • ควบคุมและติดตามด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นความยั่งยืน	• จัดทำแผนแม่บท แผนธุรกิจ/แผนปฏิบัติการ พร้อมกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร • ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดและติดตามผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมายเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง
คณะทำงานวัดและประเมินผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	• กำหนดนโยบาย การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 • ดำเนินการและติดตามแนวปฏิบัติด้านประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน
คณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชน	• กำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร • ขับเคลื่อน ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานด้านกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) • ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเพื่อทราบเป็นรายไตรมาสหรือเมื่อมีความคืบหน้าที่สำคัญ
ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	• กำหนดและทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร • ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานขับเคลื่อนภารกิจสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน • ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร



โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน [2-9] 2-14



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

แนวทางบริหารจัดการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารออมสินจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy) เป็นการประมวลหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อพึงปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูง โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.12/2562 เรื่อง ธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจและหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2567) เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร ผ่านการกำกับดูแล ติดตาม ควบคุมผู้ที่ได้รับมอบหมายให้บริการทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตรงตามผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ธนาคารได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย 9 หมวด ดังนี้

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



หมวด 9
การทบทวนนโยบาย



ทั้งนี้ธนาคารมุ่งเน้นบทบาทของคณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูงในการกำกับดูแลกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการเพื่อการแข่งขันทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและมีจริยธรรม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสามารถปรับตัวได้ต่อความเปลี่ยนแปลง รวมถึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคมโดยรวมของประเทศ นอกจากนี้ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญกับแนวทางการกำกับดูแลและกำหนดหลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี 5 ประการ คือ

1. **ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity)** การบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต น่าเชื่อถือ และยึดมั่นในความถูกต้อง
2. **ความเป็นธรรม (Fairness)** การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารอย่างเป็นธรรม
3. **ความโปร่งใส (Transparency)** การดำเนินงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและสามารถตรวจสอบได้
4. **การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ (Responsibility)** การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนด้วยสติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มกำลัง มุ่งมั่นให้งานสำเร็จ และพัฒนางานให้ดีขึ้น
5. **ความรับผิดชอบ (Accountability)** ความรับผิดและรับชอบในผลของการกระทำที่เกิดขึ้น อันเนื่องจากการกระทำการสั่งการ การมอบหมาย และการตัดสินใจ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยสามารถชี้แจงและอธิบายการตัดสินใจนั้นได้

โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ที่ รายงานประจำปี 2567 บท การกำกับดูแลกิจการที่ดี

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่
รายงานประจำปี 2567
บท การกำกับดูแลกิจการที่ดี
CLICK HERE

แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารออมสินกำหนดให้มีการทบทวนแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงติดตามการปฏิบัติงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการเป็นรายไตรมาส ทั้งนี้แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปี 2568 - 2572 ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO) 5 ด้าน ดังนี้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1
เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2
การพัฒนากรอบและกระบวนการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3
ส่งเสริมและกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4
การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล (CG Culture) และการบูรณาการ GRC

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5
พัฒนาเครื่องมือเพื่อกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และขับเคลื่อนกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI

GSB Vision

ธนาคารเพื่อสังคมที่เป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออม
สร้างความมั่นคง ให้กับประชาชนเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 1	ยุทธศาสตร์ที่ 2	ยุทธศาสตร์ที่ 3	ยุทธศาสตร์ที่ 4
พัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม	พัฒนาขีดความสามารถเชิงพาณิชย์	การยกระดับนวัตกรรมดิจิทัล	เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

กฎหมาย/หลักการ/กฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล

- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ของ สคร.
- หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ

CG Vision: เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ยึดมั่นธรรมาภิบาลตามมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (SO1)
เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 1.1
การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคาร เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ชัดเจนและวัดผลได้

Action Plan
ทบทวนปัจจัยความยั่งยืน/จัดทำเป้าหมายและตัวชี้วัด/สื่อสาร/ปรับปรุงนโยบาย

ยุทธศาสตร์ที่ 1.2
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) เพื่อขยายผลการดำเนินงานตามหลักการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)

Action Plan
ทบทวนนโยบายสินเชื่อ ลงทุน/ผลักดันการดำเนินงานด้าน Climate Change และความยั่งยืน/ใช้พลังงานสะอาด ประหยัดพลังงาน/ปลูกป่า อนุรักษ์ป่าเพื่อดูดซับคาร์บอน

ยุทธศาสตร์ที่ 1.3
บูรณาการภารกิจด้านสังคม สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน และเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการ

Action Plan
ผลักดันการพัฒนาชุมชน (Community Development Framework)/พัฒนาและประเมินผลการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบในมิติของสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Score)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 (SO2)
พัฒนากรอบและกระบวนการปฏิบัติงานตาม CG และมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2.1
ปรับปรุงหลักเกณฑ์และทบทวนนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ภายนอก มาตรฐานสากล และเกณฑ์การประเมินผลด้าน CG & Leadership

Action Plan
ปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน (CG/กำกับการปฏิบัติงาน/กำกับธุรกิจ/การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/IT Compliance)

ยุทธศาสตร์ที่ 2.2
ยกระดับกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและมาตรฐานสากล

Action Plan
จัดทำแผนยกระดับ Enablers ด้าน CG/ประเมิน ITA/ประเมินองค์กรคุณธรรม/พัฒนา CAC/สร้าง Core Team

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 (SO3)
การกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์

ยุทธศาสตร์ที่ 3.1
กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์

Action Plan
สอบทานกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ/การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หน่วยงานกำกับ เช่น Market Conduct/สอบทานสินเชื่อ/PDPA

ยุทธศาสตร์ที่ 3.2
ประเมินผลการดำเนินงานตามหลัก CG จริยธรรม จรรยาบรรณ และการนำองค์กร

Action Plan
สำรวจความคิดเห็นด้าน CG/สอบทานการปฏิบัติตามจริยธรรม (E-Testing)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4 (SO4)
การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลและบูรณาการ GRC

ยุทธศาสตร์ที่ 4.1
ส่งเสริมการดำเนินงานตามหลัก CG จริยธรรม จรรยาบรรณ และการป้องกันการทุจริต

Action Plan
สื่อสารให้ความรู้ด้าน CG จริยธรรม จรรยาบรรณ การป้องกันการทุจริตผ่านสื่อต่าง ๆ/พัฒนาผู้นำ/ส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต/การให้รางวัลจริยธรรมฯ/ทบทวนการควบคุมการเงินตามเกณฑ์ กค./Market Conduct Award

ยุทธศาสตร์ที่ 4.2
ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์

Action Plan
สื่อสารการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น เกณฑ์ ธปท. ฟอกเงิน PDPA Market Conduct/พัฒนาบุคลากรในกลุ่มกำกับฯ/อบรมและสอบ Certificate CGEIT

ยุทธศาสตร์ที่ 4.3
การบูรณาการ GRC

Action Plan
- **เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์ด้าน GRC:** ทดสอบความรู้ GRC/สื่อสารและจัดกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรม
- **พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล:** Share Data/พัฒนา Credit Review Monitoring
- **การยกระดับ 3 Lines of Defense:** การป้องกันความเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์/การบูรณาการข้อมูลเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำ

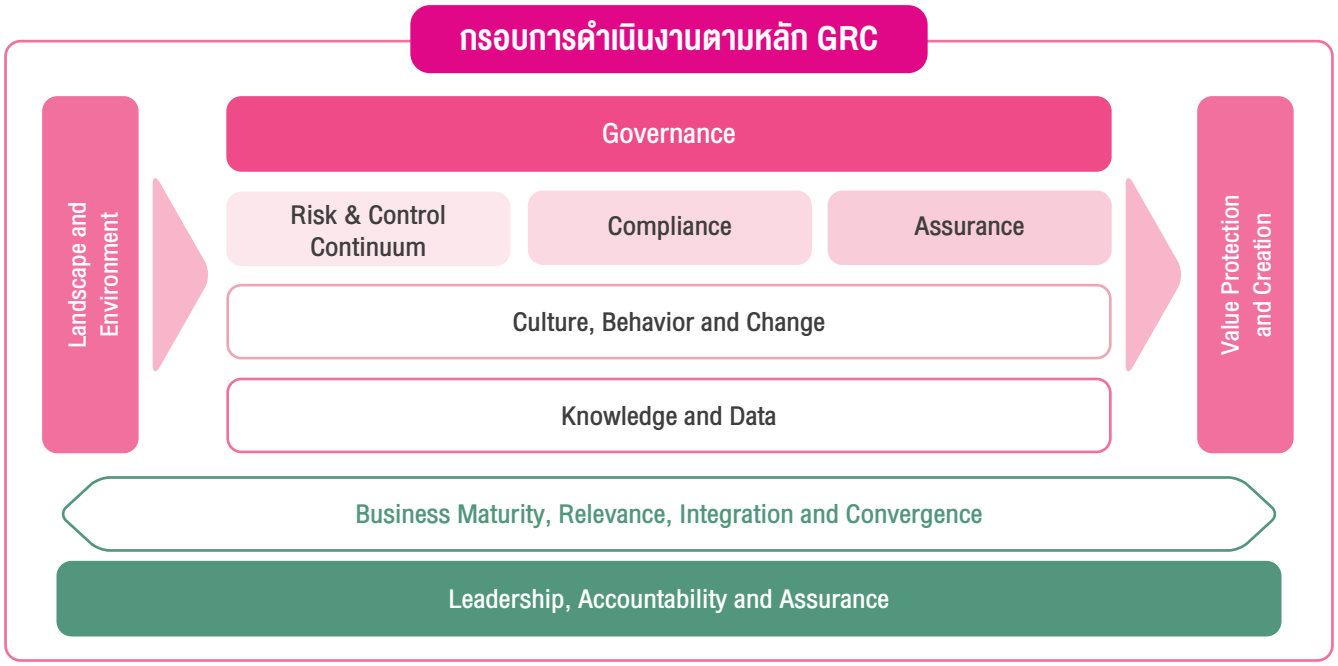
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5 (SO5)
การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลและการบูรณาการ GRC

ยุทธศาสตร์ที่ 5.1
พัฒนาเครื่องมือเพื่อติดตามและสนับสนุนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

Action Plan
พัฒนาเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการขาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Market Conduct

นโยบายการบูรณาการ GRC
(Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy)

ธนาคารออมสินกำหนดให้มีนโยบายบูรณาการ GRC ธนาคารออมสิน เพื่อกำหนดแนวทางในการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการหลักขององค์กรอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: G) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management: R) และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance: C) และนำไปสู่การเชื่อมโยงระหว่างคน (People) กระบวนการ (Processes) และเทคโนโลยี (Technology) ในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีความเข้าใจและจัดลำดับความสำคัญต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับมูลค่าและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังความเสี่ยง (Risk Profile) และปกป้องคุณค่าขององค์กร (Value) รวมทั้งมีกระบวนการในการติดตามทบทวนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นระบบภายใต้ผลตอบแทนและต้นทุนการจัดการที่สมเหตุผล มีความโปร่งใสเชื่อถือได้ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สัญญา ระบบภายในสังคมและจริยธรรม



โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมนโยบาย GRC ธนาคารออมสินได้ที่เว็บไซต์ธนาคาร หัวข้อ การกำกับดูแลกิจการที่ดี

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่
เว็บไซต์ธนาคาร
หัวข้อ การกำกับดูแลกิจการที่ดี
CLICK HERE

การสื่อสารนโยบาย

เพื่อเสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ธนาคารได้มีการถ่ายทอดนโยบาย มีการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคารออมสิน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับให้ความสำคัญ เชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดีเกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ส่งผลให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกกระบวนการ (CG - in - Process) โดยธนาคารมีการสื่อสารความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ผ่านสื่อและช่องทางของธนาคาร ดังนี้

- **เว็บไซต์ธนาคารออมสิน**
  หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี (www.gsb.or.th)
- **ระบบงานอินทราเน็ตของธนาคาร**
  หัวข้อข่าวสารจากหน่วยงาน
- E-mail
  พนักงานธนาคารออมสิน
- Webpage
  GSB Wisdom
- Webpage
  ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี
- **การเผยแพร่สื่อนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของธนาคารและประเมินผลการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารออมสิน**
- **การจัดอบรมและบรรยายให้ความรู้ผู้บริหาร ธนาคารออมสินสาขา และพนักงาน**

การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการธนาคารออมสิน [2-10]

ธนาคารได้กำหนดกระบวนการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการธนาคารออมสิน โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน เพื่อเป็นกลไกสนับสนุนในการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องตามนโยบายการสรรหากรรมการ และพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งพิจารณาบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและเหมาะสมตามตัวชี้วัดต่าง ๆ อาทิ ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของกรรมการ และคุณลักษณะเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจและการบรรลุเป้าหมายหลักรวมถึงพันธกิจของธนาคาร ตลอดจนความหลากหลายทางด้านอายุและเพศ และในการพิจารณาสรรหายังได้คำนึงถึงสัดส่วนการแต่งตั้งกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการธนาคารโดยตำแหน่ง ซึ่งพิจารณาจากบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐสาหกิจของกระทรวงการคลัง และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในภาคธุรกิจ โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่งและมีกรรมการอิสระอย่างน้อย จำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

นอกจากนี้ตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้กำหนดให้มีสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) หลัก 4 ด้าน ได้แก่ การเงิน บัญชี กฎหมายและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้กรณีกฎหมายจัดตั้งของรัฐวิสาหกิจได้กำหนดความเชี่ยวชาญให้เป็นการเฉพาะ การกำหนดสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็นต้องเป็นไปตามความเชี่ยวชาญดังกล่าวด้วย โดยมีการกำหนดสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น 10 ด้าน ได้แก่ 1) การเงิน 2) บัญชี 3) กฎหมาย 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ ดิจิทัล และนวัตกรรม 5) การธนาคาร 6) การบริหาร 7) เศรษฐศาสตร์ 8) บริหารธุรกิจ 9) กลยุทธ์และการวางแผนพัฒนา และ 10) สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2567 ส่วนการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการธนาคารออมสิน หน้า 127 - 128

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่
รายงานประจำปี 2567 ส่วนการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการธนาคารออมสิน หน้า 127 - 128
CLICK HERE

ตารางแสดงทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ (Skill Matrix) ของกรรมการธนาคารออมสิน

ตารางความรู้ความชำนาญ/กลุ่มสมรรถนะ	ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	รวม
กลุ่มสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น	การเงิน	6
	บัญชี	3
	กฎหมาย	3
	เทคโนโลยีสารสนเทศ ดิจิทัล และนวัตกรรม	5
	การธนาคาร	3
กลุ่มสมรรถนะด้านการบริหารและกลยุทธ์	การบริหารความเสี่ยง	3
	เศรษฐศาสตร์	5
	บริหารธุรกิจ	10
	กลยุทธ์และการวางแผนพัฒนา	6
กลุ่มสมรรถนะด้านอื่น ๆ	สังคมและสิ่งแวดล้อม	3

นอกจากนี้ประธานกรรมการธนาคารออมสินไม่ได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริการงานของธนาคารมีความเป็นอิสระและป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ [2-11]



การพัฒนาคณะกรรมการธนาคารออมสิน [2-17]

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการพัฒนาคณะกรรมการเพื่อต่อยอดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยจัดให้มีการอบรม เพิ่มเติมความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การบริหารความเสี่ยง และความรู้ที่จำเป็นสำหรับสถาบันการเงิน โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินมีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการออมสินเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ในปี 2567 ธนาคารกำหนดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคาร ได้แก่

1) การบรรยายพิเศษ/สัมมนาเรื่องทิศทางการดำเนินงานของธนาคารตามพันธกิจการเป็นธนาคารเพื่อสังคมควบคู่กับการดำเนินงานเชิงพาณิชย์ ทิศทางและแนวโน้มของอุตสาหกรรมการเงินและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
2) การสัมมนาร่วมกันของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการกำกับดูแลธนาคารออมสิน
3) การอบรม/สัมมนาความรู้ใหม่ ๆ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการธนาคาร จากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับหรือสถาบันการศึกษาชั้นนำ เช่น IRDP IOD SET BOT สถาบันพระปกเกล้า เพื่อสนับสนุนแนวทางการปฏิบัติงาน
4) การเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินสาขาหรือหน่วยงานภายในของธนาคาร กลุ่มลูกค้า ชุมชนที่ธนาคารให้การสนับสนุน เพื่อรับทราบผลการปฏิบัติงาน นำปัญหาและอุปสรรคมาทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ นโยบายในการดำเนินงานของธนาคารต่อไป

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกำกับดูแลสูงสุด และการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารออมสิน [2-18]

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 3 แบบ คือ 1) การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสิน (Board Evaluation) 2) การประเมินผลตนเองของกรรมการธนาคารออมสิน (Self-Assessment) และ 3) การประเมินตนเองรายคณะ สำหรับคณะกรรมการชุดย่อย (Sub Committee Evaluation) เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการให้ดีมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2567 สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1) การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสิน (Board Evaluation) มีผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 99.84 อยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพ “ระดับดีเยี่ยม”
2) การประเมินตนเองของกรรมการธนาคารออมสิน (Self-Assessment) ผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.18 อยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพ “ดีเยี่ยม”
3) การประเมินตนเองรายคณะ สำหรับคณะกรรมการชุดย่อย (Sub Committee Evaluation) ผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพ “ระดับดีเยี่ยม”

คณะกรรมการได้มีการอภิปรายผลประเมินตนเองและได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการธนาคารออมสิน ประจำปี 2567 โดยในที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารออมสินครั้งที่ 12/2567 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2567 ได้มีมติอนุมัติแผนซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยในการประเมิน คณะกรรมการได้มีการประเมินในเรื่องของการให้ความสำคัญและใช้เวลาอย่างเพียงพอในการพิจารณาและกำหนดเป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ ตลอดจนแผนดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้กำหนดหลักสูตรการอบรมสำหรับคณะกรรมการที่สอดคล้องกับ Skill Matrix ของธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ [2-15]

ธนาคารยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ และใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นกรอบในการดำเนินงาน ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ คุณสมบัติของกรรมการ ที่เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับประกาศด้านธรรมาภิบาลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ (Duty of Loyalty) และระมัดระวัง รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร (Duty of Care) ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตน และไม่ดำเนินการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อประโยชน์ของธนาคาร (Conflict of Interest) นอกจากนั้นธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ร่วมกันต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารมีการประกาศใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับ 680 ว่าด้วยการให้สินเชื่อ ลงทุน และก่อภาระผูกพันแก่กรรมการ ผู้บริหาร และกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง รวมถึงออกคำสั่งวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ โดยระเบียบดังกล่าวมีข้อกำหนดห้ามให้สินเชื่อและก่อภาระผูกพันแก่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้ประกาศใช้นโยบายกำกับการปฏิบัติงานการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งกำหนดหลักปฏิบัติในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์ไว้โดยเฉพาะ

โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมตามมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ในรายงานประจำปี 2567 หัวข้อ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หน้า 184

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่
รายงานประจำปี 2567
หัวข้อ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หน้า 184
CLICK HERE

ทั้งนี้ในปี 2567 ไม่พบกรณีการตรวจสอบที่เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน

นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการ [2-19]

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของกรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

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

   กรรมการธนาคารออมสินที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการชุดย่อย/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานอื่นที่แต่งตั้งโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งให้ได้รับเบี้ยประชุมเป็นรายครั้งในอัตรา 0.5 เท่าของเบี้ยประชุมกรรมการธนาคารออมสินเฉพาะกรรมการที่มาประชุม ทั้งนี้ให้กรรมการธนาคารออมสินได้รับเบี้ยประชุมคณะกรรมการชุดย่อย/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานอื่น รวมแล้วไม่เกิน 2 คณะ คณะละไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน
3. โบนัสกรรมการจ่ายตามผลประกอบการ ซึ่งพิจารณาจากกำไรสุทธิและผลการประเมินตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานระหว่างธนาคารออมสินกับกระทรวงการคลัง

กระบวนการกำหนดค่าตอบแทน [2-20]

ธนาคารมีกระบวนการในการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการที่โปร่งใส โดยค่าตอบแทนของคณะกรรมการธนาคารออมสินนั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด สำหรับการกำหนดค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมายให้คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสินทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการธนาคารออมสินเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินภายใต้ข้อตกลงที่ทำไว้กับคณะกรรมการธนาคารออมสินและตามเงื่อนไขสัญญาจ้างทำงานบริหาร ตลอดจนเสนอแนะอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณา

ทั้งนี้สามารถอ่านรายละเอียดกระบวนการกำหนดค่าตอบแทน การจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการออมสินได้ในรายงานประจำปี 2567 หัวข้อ ค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงาน หน้า 146 - 147

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ รายงานประจำปี 2567 หัวข้อ ค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนผู้บริหาร และพนักงาน หน้า 146 - 147

CLICK HERE

ผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานปี 2567
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	ได้คะแนน ITA 98.96 คะแนน เป็นอันดับที่ 1 จากรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประเมิน
ผลการประเมินองค์กรคุณธรรม	ได้ระดับ “คุณธรรมต้นแบบ”
ผลคะแนนการสอบทานความรู้ความเข้าใจด้าน CG & Compliance	ร้อยละ 93.4
ยอดสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG	อนุมัติ 23,290 ล้านบาท (สะสมปี 2566 ถึงปัจจุบัน)
กรณีการละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับในปี 2567	8 กรณี*
จำนวนหนี้สินที่อาจเกิดจากการถูกฟ้องร้องคดี	168 กรณี**

หมายเหตุ : * ทั้งนี้ธนาคารได้ดำเนินการชดใช้เป็นที่เรียบร้อยแล้วและมุ่งมั่นในการพัฒนาให้มีการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้นกว่าเดิม

** ทั้งนี้สามารถอ่านเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการฟ้องร้องได้ในรายงานประจำปี 2567 หัวข้อ รายงานของผู้สอบบัญชี ข้อ 5.25 หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้า (หน้า 279)

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ รายงานประจำปี 2567 หัวข้อ รายงานของผู้สอบบัญชี ข้อ 5.25 หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้า (หน้า 279)

CLICK HERE

อัตราส่วนค่าตอบแทนรวมประจำปี [2-21]

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
กลุ่มอำนวยการ	0.92	0.97	1.02
ผู้บริหารระดับสูง	0.95	0.98	0.95
ผู้บริหารระดับกลาง	1.03	1.01	1.00
ผู้บริหารระดับต้น	0.98	0.97	0.98
พนักงานอื่น ๆ	0.93	0.93	0.93

รางวัลการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ITA Award 2567

ธนาคารได้คะแนน ITA 98.96 คะแนนซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว เป็นอันดับที่ 1 จากรัฐวิสาหกิจทั้ง 51 แห่งที่ได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



รางวัล Anti-Corruption Awards 2024

คุณวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ได้รับรางวัล ANTI-CORRUPTION AWARDS 2024 ส่งเสริมการต้านคอร์รัปชันและส่งเสริมธรรมาภิบาลประจำปี 2567 จากคุณชวน หลีกภัย อดีตนายกรัฐมนตรี และอดีตประธานรัฐสภา ประธานเปิดงานมอบรางวัล ANTI-CORRUPTION AWARDS 2024 ซึ่งสมาคมผู้สื่อข่าวต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) จัดขึ้นเพื่อส่งเสริม เชิดชูองค์กร บุคคล และสื่อมวลชนที่ยึดหลักธรรมาภิบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน





รางวัลองค์กรคุณธรรมต้นแบบ 3 ปีซ้อน

ธนาคารออมสินได้รับผลการประเมินองค์กรคุณธรรมระดับ “คุณธรรมต้นแบบ” 4 ปีซ้อน จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ตามโครงการส่งเสริมชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรม นอกจากนี้หน่วยงานย่อยภายในธนาคารออมสิน (12 กลุ่มงานสายงานกิจการสาขา 1-6) ได้เข้าร่วมการประเมิน และได้รับการประเมินองค์กรคุณธรรม ประจำปี 2566 และ 2567 ระดับ “คุณธรรมต้นแบบ” จากคณะอนุกรรมการส่งเสริมคุณธรรม กระทรวงการคลัง และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ตามโครงการส่งเสริมชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรม ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ซึ่งเป็นผลจากการที่ธนาคารได้ส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาลในองค์กร มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) และส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งของธนาคาร และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม รับผิดชอบต่อหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ไม่ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ในทางมิชอบหรือเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น ต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ และมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ (Social Bank) ผ่านโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งต่อความช่วยเหลือไปยังภาคธุรกิจ ลูกค้า และประชาชน สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม (Social Impact) ได้ในวงกว้าง

ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารได้จัดทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริการระดับสูงของธนาคารออมสิน และการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยพบว่า ในปี 2567 ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากถึง 4.8 คะแนน รวมถึงคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังเพิ่มมากขึ้นเป็น 4.61 คะแนน

การบริหารความเสี่ยง

ที่มา

ในโลกที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายที่หลากหลายด้านในทุกมิติ ทั้งในด้านของกลยุทธ์ การเงิน การปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และการเคารพสิทธิมนุษยชน การบริหารจัดการความเสี่ยงจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารไม่เพียงแต่ดำรงอยู่ได้ในสภาวะที่มีความไม่แน่นอนสูง แต่ยังสามารถสร้างโอกาสในการเติบโตและเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน สามารถทำกำไรอย่างยั่งยืนและยังช่วยส่งเสริมชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) และการเคารพสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเป็นสิ่งที่ธนาคารต้องให้ความสำคัญเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับทุกความท้าทายที่จะมาถึงในอนาคต

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินของรัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน โดยพิจารณาถึงโอกาสและและผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ดังนี้

เศรษฐกิจ	• **โอกาส :** ภาวะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ธนาคารจำเป็นต้องมีกลไกการปรับตัวที่รวดเร็วภายใต้ภาวะเศรษฐกิจผันผวน เพื่อให้สามารถปรับกลยุทธ์และเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมทันเวลา อันจะส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งด้านการเงิน เสริมสร้างศักยภาพเชิงการแข่งขัน นอกจากนี้ในภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือลูกค้า ประชาชน กลุ่มเปราะบางที่ได้รับผลกระทบผ่านโครงการสินเชื่อเชิงสังคมต่าง ๆ และการช่วยแก้ไขปัญหาหนี้สินให้กับประชาชนในภาพรวม อีกทั้งมีบทบาทในการส่งเสริมการออมซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและความยั่งยืนของธนาคาร • **ความเสี่ยง :** ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำหรือชะลอตัวยาวนานก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ผลประกอบการของธนาคารจะชะลอลงและความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการหนี้แบบยั่งยืน โดยเฉพาะการยกระดับมาตรฐานกระบวนการให้สินเชื่อและการปฏิบัติกับลูกหนี้อย่างเป็นธรรม (Responsible Lending) มาตรการสนับสนุนและสร้างวินัยทางการเงิน สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม เพื่อพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของภาคครัวเรือนและธุรกิจรายย่อยได้ในระยะยาว โดยธนาคารมีนโยบายการตั้งสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเพิ่มขึ้นจากการดำเนินโครงการสินเชื่อเชิงสังคมที่เพียงพอและเหมาะสม และการรักษาระดับความเพียงพอของเงินกองทุน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าธนาคารยังมีความสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว



สังคม



- **โอกาส :** ธนาคารออมสินมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรม และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม โดยมุ่งบทบาทสำคัญในการส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้ารายย่อยกลุ่มเปราะบาง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินที่เข้มแข็ง อาทิ โครงการธนาคารโรงเรียน โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม โครงการลงทุนการประกอบอาชีพและสวัสดิการของคนในชุมชน โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และการป้องกันภัยจากการถูกหลอกลวงทางการเงินให้กับกลุ่มเยาวชนและผู้สูงวัย เป็นต้น การดำเนินบทบาทในเชิงสังคมสามารถเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีและการสนับสนุนจากสังคม รวมถึงการได้รับการยอมรับในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคารและเป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสังคม
- **ความเสี่ยง :** การเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว โดยปรับเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนสังคม ธนาคารจึงมีแผนในการยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อสังคมได้อย่างสมบูรณ์ และตอบสนองความต้องการลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง กลุ่มเยาวชนและผู้สูงวัยให้สามารถใช้บริการที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพและปลอดภัย นอกจากนี้ธนาคารยังมีการติดตามประเมินความเสี่ยงของความคาดหวังของสังคมและชุมชนในทุกภาคส่วน เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อสังคมได้อย่างสัมฤทธิ์ผลและป้องกันผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อธนาคารและผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

สิทธิมนุษยชน



- **โอกาส :** ธนาคารยึดถือธรรมาภิบาลและการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นแนวทางหลักในการดำเนินงาน ครอบคลุมถึงการบริหารงานอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน เช่น การจัดให้มีนโยบายสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเยียวยาหากเกิดการละเมิด รวมถึงการดูแลพนักงานให้ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการอย่างเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้สมัครงานหรือพนักงานด้วยเหตุแห่งเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือความเชื่อ เป็นต้น จะช่วยทำให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครอบคลุมและสร้างคุณค่าให้กับองค์กรในระยะยาว
- **ความเสี่ยง :** การยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและการเคารพสิทธิมนุษยชนช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สุจริต นำไปสู่การถูกวิพากษ์วิจารณ์และความเสี่ยงด้านกฎหมาย ส่งผลกระทบเชิงลบต่อภาพลักษณ์ การขาดความเชื่อมั่นจากลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตร อันจะส่งผลกระทบต่อความสามารถเชิงการแข่งขันและการสร้างความมั่นใจระยะยาว ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับช่องทางรับฟังเสียงจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จัดทำมาตรการแก้ไข คุ้มครอง และเยียวยาเมื่อมีผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและการเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารมีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบจากความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาลและสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

เป้าหมาย

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะยกระดับและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร พัฒนากระบวนการและเครื่องมือบริหารความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และสิทธิมนุษยชน รวมถึงสนับสนุนบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคมตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
ส่งเสริมการบูรณาการ GRC และสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture)	มีการกำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์ด้านธรรมาภิบาล (With Governance) และด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Awareness) ขับเคลื่อนวัฒนธรรมการทำงานแบบยั่งยืน GSB Way of Work
พัฒนากระบวนการ เครื่องมือ และระบบงานในการบริหารความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนการบริหารคุณภาพ สินทรัพย์ ความมั่นคงทางการเงิน การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รองรับบริการทางการเงินครบวงจรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	- จัดทำ/ทบทวนนโยบายการให้สินเชื่อ โดยมุ่งเน้นสนับสนุนแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน นโยบายบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) - การกำหนด Risk Appetite ระยะยาวที่คำนึงถึงความมั่นคงทางการเงินและสภาพคล่อง ประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบบริการลูกค้าและธรรมาภิบาลขององค์กร - ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคัดกรองความเสี่ยงให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มลูกค้าและรองรับการให้สินเชื่อผ่าน Mobile Banking - พัฒนาระบบงานและเครื่องมือในการตรวจจับและแจ้งเตือนภัยจากมิจฉาชีพออนไลน์
พัฒนาบทบาทหน้าที่และยกระดับขีดความสามารถด้านการบริหารความเสี่ยงของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร	สื่อสารและจัดอบรมให้พนักงานทุกระดับตระหนักถึง Risk Culture ในจุดที่ต้องควบคุม/ระมัดระวังเพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและมีความพร้อมรับมือกับภัยคุกคามหรือความเสี่ยงรูปแบบใหม่

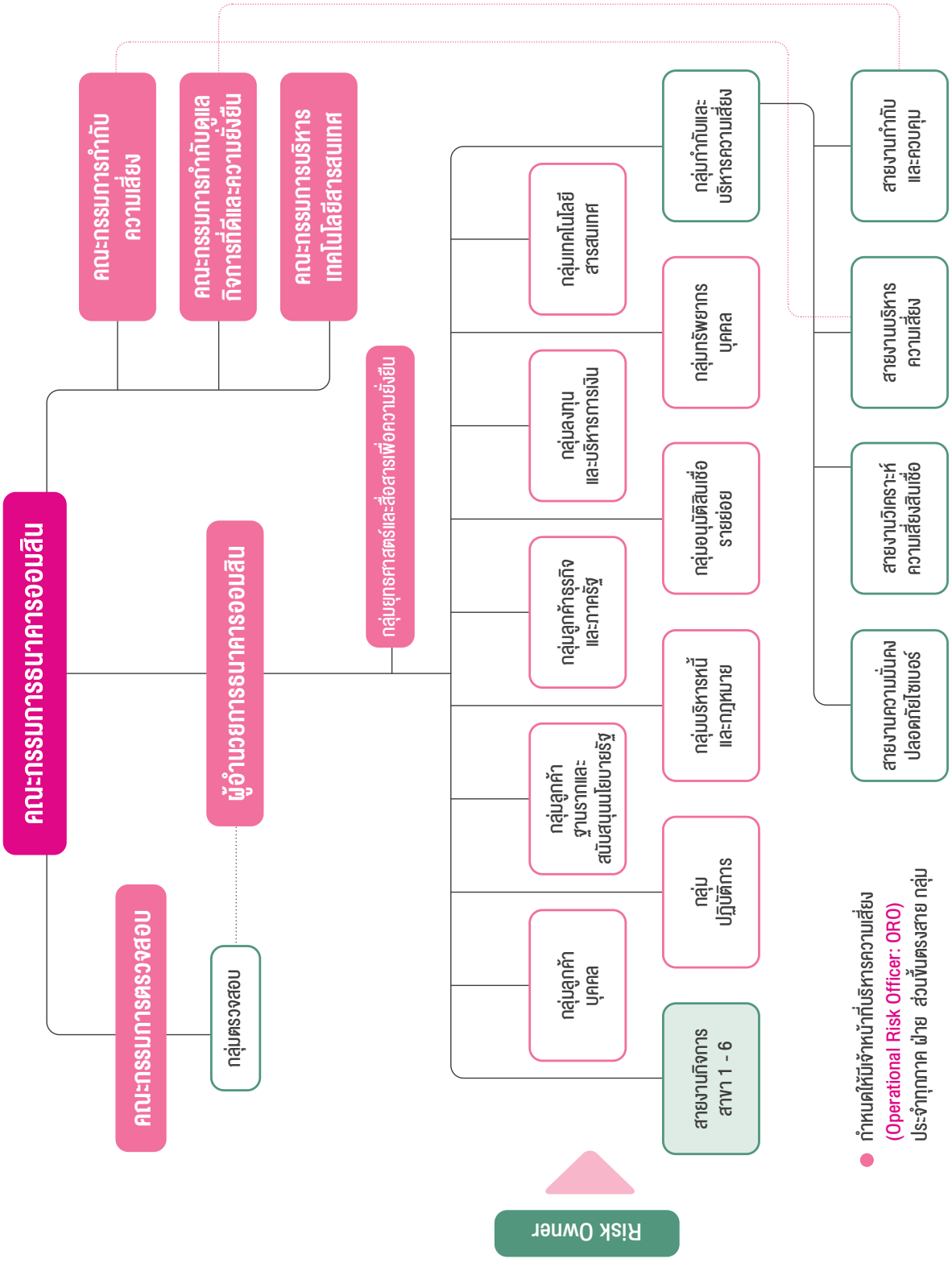
การกำกับดูแล

ธนาคารกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลระดับกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนติดตามผลการนำไปปฏิบัติของฝ่ายจัดการเพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงประสานสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ (Governance) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หลักเกณฑ์ (Compliance) และเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล โดยคณะกรรมการหลักที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย

- **คณะกรรมการธนาคารออมสิน** มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรที่ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร รวมถึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลบริษัทย่อย และแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อฝ่ายจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีการดำเนินการอย่างเหมาะสม เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงมั่นใจได้ว่าครอบคลุมความเสี่ยงและประเด็นสำคัญขององค์กรได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ธนาคารได้ดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ ครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลและมาตรฐานสากล
- **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีบทบาทในการกำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อพิจารณาเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวมตามประเภทความเสี่ยงที่สำคัญ รวมทั้งนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และครอบคลุมถึงการประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทั้งกรณีปกติและกรณีเกิดเหตุการณ์พิเศษ รวมถึงทบทวน สอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบาย และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงจะมีการหารือและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อประเมินว่านโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของธนาคารครอบคลุมความเสี่ยงทุกประเภท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่และมีการดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญและสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารออมสิน
- **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน** มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนดำเนินงาน ตลอดจนระเบียบ หลักเกณฑ์ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามแนวทาง ESG การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำกับธุรกิจและการปฏิบัติตามเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎที่กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและมาตรฐานสากล นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินกำกับและติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามแนวทาง ESG การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำกับธุรกิจและการปฏิบัติตามเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้
- **คณะกรรมการตรวจสอบ** มีบทบาทในการสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน กระบวนการกำกับดูแลที่ดี กระบวนการบริหารความเสี่ยงสอบทานการดำเนินงานของธนาคารให้ถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติงาน มติคณะรัฐมนตรี ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสอบทานการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทุกประเด็นที่มีความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธนาคาร และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อสภาพแวดล้อมของความเสี่ยงของธนาคาร
- **คณะกรรมการบริหาร** มีบทบาทในการพิจารณาเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินธุรกิจ แผนการควบคุมติดตามการบริหารงาน พิจารณาทิศทางและหลักเกณฑ์การลงทุน การให้สินเชื่อและการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคาร นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน รวมถึงพิจารณาเสนอแนะด้านโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ กำหนดนโยบายด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม
- **คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีบทบาทในการดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งด้านการดำเนินงานและระบบงานสำคัญของธนาคาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้าและประชาชนในวงกว้าง โดยครอบคลุมถึงการประเมินความเสี่ยงผู้ให้บริการภายนอกที่มีการประมวลผลระบบงานสำคัญของธนาคาร ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีใหม่

ทั้งนี้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร ยังมีบทบาทในการให้ความสำคัญกับการบูรณาการเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ (Compliance) เพื่อให้บรรลุถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน (Integrity-Driven Performance) ด้วย

นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจหลัก อาทิ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการลงทุน คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และคณะกรรมการป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต เป็นต้น



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดนโยบายหลักเพื่อควบคุมและดูแลการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยนโยบายการบูรณาการด้านการกำกับดูแลความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย (Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy) และนโยบายบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management Policy) เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้นำหลักการจาก COSO ERM 2017 และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านความเสี่ยงและความมั่นคงตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร โดยแนวทางดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุม ลด และป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อเป้าหมายในการดำเนินงานของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายทางการเงินหรือเป้าหมายอื่น ๆ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ด้วยการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกด้านของการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบด้วย

1) การกำหนด Risk Appetite ระยะยาวที่สอดคล้องกับเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์

โดยพิจารณาระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และความแข็งแกร่งของเงินกองทุนและฐานะสภาพคล่อง โดยมีการวิเคราะห์ผลจากการทดสอบภาวะวิกฤตด้านเครดิตและผลกระทบจากมาตรฐานการบัญชี TFRS9 เพื่อให้แน่ใจว่าแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลและประมาณการทางการเงินที่สำคัญ

2) การจัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)

เป็นการระบุและบริหารปัจจัยเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยกลุ่มธุรกิจและกลุ่มสนับสนุนที่เป็น Risk Owner จะทบทวนความเสี่ยงร่วมกับการจัดทำเป้าหมายและแผนดำเนินงานประจำปี ปัจจัยเสี่ยงเหล่านี้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคาร พร้อมให้สอดคล้องกับประมาณการทางการเงินและคำนึงถึงความเสี่ยงด้าน ESG และด้านสิทธิมนุษชน

3) การกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามความเสี่ยง โดยต้องสามารถวัดค่าและบ่งชี้ความเสี่ยง การเตือนความเสี่ยงล่วงหน้า ครอบคลุมการบ่งชี้ความเสี่ยงทั้งมิติเศรษฐศาสตร์ สังคม สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษชน และเมื่อ KRIs เกินระดับ Risk Appetite หรือ Risk Tolerance ก็จะมีการส่งรายงานสถานะความเสี่ยงไปยังผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทันทีเพื่อทำการทบทวนและติดตามความเสี่ยง นอกจากนี้ยังมีการปรับมาตรการและแผนจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงต้นทุนในการจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การทบทวนปัจจัยความเสี่ยง

เพื่อประเมินและปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้ทันต่อเหตุการณ์และสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พร้อมทั้งทบทวนการกำหนด Risk Appetite และ Risk Tolerance ระดับองค์กร เพื่อใช้ในการติดตามและบริหารความเสี่ยงให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถป้องกันและรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภายนอก ปัจจัยเสี่ยงด้านข้อร้องเรียนและข่าวเชิงลบ

แนวทางความเสี่ยงเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการแข่งขัน ชื่อเสียง และความยั่งยืน โดยวางกลยุทธ์เพื่อเป็นธนาคารที่เน้นบทบาททางสังคม หรือ Social Bank มุ่งหวังที่จะส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบที่ต้นทุนต่ำและสนับสนุนการพัฒนาความรู้และศักยภาพของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง และชุมชนด้วยเป้าหมายให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม (Positive Social Impact) และเกิดความยั่งยืนแก่สังคมในระยะยาว

โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2567 ดังนี้

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ โดยมุ่งเน้นสนับสนุนแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) ด้านสังคม (Social) และด้านการกำกับดูแลหรือธรรมาภิบาล (Governance) รวมถึงโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่ช่วยสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจกับความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ โดยผ่านการบูรณาการการพัฒนาเศรษฐกิจ 3 มิติไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) อีกทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินที่จะเอื้อให้ภาคธุรกิจปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างเท่าทันและช่วยให้ภาคประชาชนบริหารการเงินได้อย่างเหมาะสมและจัดการหนี้สินได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างทันกาล โดยไม่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบการเงินของธนาคารและธนาคารกำหนดให้หน่วยงานต้องมีการประเมินความเสี่ยงด้วยตนเองในแต่ละกิจกรรม/กระบวนการทำงานสำคัญอย่างน้อยปีละครั้งหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารเพื่อบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงสำคัญที่อาจเกิดขึ้น และประเมินความมีประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่ปัจจุบัน (Existing Control) รวมถึงพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) กรณีที่ระดับความเสี่ยงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้หรือการควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอให้มีการกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น และมีการติดตามความมีประสิทธิผลของการควบคุมอย่างต่อเนื่องเป็นรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อให้สามารถติดตามและควบคุมป้องกันความเสี่ยงได้อย่างทันกาล

ทั้งนี้ธนาคารยังตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ เช่น ภาคการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติและภาคการเกษตรที่ได้รับผลกระทบจากภัยแล้ง รวมถึงผลกระทบต่อภาคครัวเรือนในด้านการดำรงชีวิต ทรัพย์สิน และชีวิตของบุคคล รวมถึงความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของทางการในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจส่งผลต่อธุรกิจพลังงานจากนโยบายลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล โดยมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Green/Low Carbon Economy) ทั้งนี้เพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงและส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านทางธุรกิจของธนาคารในอนาคต

การจัดการภาวะวิกฤต

ธนาคารรับรู้ถึงความเสี่ยงสำคัญหลายด้านที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ แม้จะมีการจัดตั้งระบบควบคุมที่มีประสิทธิภาพแต่ยังคงมีความเสี่ยงบางประการที่ไม่สามารถป้องกันได้ เช่น ภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ โรคระบาด อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ หรือการก่อการร้าย ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังกล่าว ภายใต้กรอบ “การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)” การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบรรเทาความเสียหายจากภัยคุกคามหรือภัยพิบัติ รวมถึงภัยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างต่อเนื่อง มีความยืดหยุ่น รวมถึงตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ช่วยให้การบริหารความเสี่ยงของธนาคารบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) กำหนดบทบาทหน้าที่และโครงสร้างการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เตรียมความพร้อมตามระบบและกระบวนการบริหารอย่างครบถ้วน
2) การประเมินความเสี่ยงภัยพิบัติหรือภัยคุกคามโดยผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทบทวน ปรับปรุง และทดสอบแผน รวมทั้งประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ BCM เป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ
3) สื่อสารเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
4) สร้างความตระหนักในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง จนเป็นวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจแบบบูรณาการ โดยรวมทั้งแผนจัดการอุบัติการณ์ (IMP) แผนการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤต (CCP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ผสมผสานวิธีทดสอบแบบ Simulation และ Table Top กำหนดตัวชี้วัดการทดสอบ 4 ด้าน ได้แก่

- **ด้านบุคลากร** ครอบคลุมความรู้และความเข้าใจในแผน
- **ด้านการติดต่อสื่อสาร** ครอบคลุมกระบวนการแจ้งเหตุและการสื่อสารที่ครบถ้วนและทันเวลา
- **ด้านการดำเนินงาน** ครอบคลุมการปฏิบัติตามแผน การดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมาย และประสิทธิภาพของกระบวนการ
- **ด้านทรัพยากร** ครอบคลุมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน ได้แก่ บุคลากร สถานที่ เทคโนโลยี ข้อมูล และผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอก

โดยผลจากการทดสอบพบว่า ธุรกรรมงานที่สำคัญสามารถกอบกู้ธุรกรรม/ระบบงานสำคัญได้ตามเป้าหมาย/ตัวชี้วัดที่กำหนด รวมทั้งในการทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของสาขาทั่วประเทศที่ได้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจในแผน รวมถึงบทบาทหน้าที่ตามแผนมีผลการทดสอบโดยรวมเป็นไปตามเป้าหมาย/ตัวชี้วัดทุกด้าน โดยธนาคารดำเนินการทดสอบแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในภาวะวิกฤตเพื่อรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางการเงินและเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อฐานะสภาพคล่องของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยได้จัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan) ซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ และสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early Warning Indicator) เพื่อใช้บ่งชี้สถานการณ์ผิดปกติด้านสภาพคล่อง ตลอดจนมีการทดสอบแผนรองรับเหตุฉุกเฉินด้านสภาพคล่องเพื่อให้มีความพร้อมในการบริหารจัดการกรณีที่อาจเกิดวิกฤตด้านสภาพคล่องได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที รวมถึงธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) ด้านที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีสภาพคล่องและเงินกองทุนเพียงพอรองรับ

การบริหารจัดการภัยทุจริตทางการเงิน ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของภัยคุกคามทางไซเบอร์และภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งธนาคาร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร จึงได้กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน (Digital Fraud) ที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้า ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้มีมาตรการป้องกัน ตรวจจับ ภัยทุจริต ตอบสนอง และรับมือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการตรวจจับและติดตามความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่องในการช่วยป้องกันความเสียหายทางการเงินของธนาคารและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยได้เปิดศูนย์รับแจ้งเหตุภัยมิจฉาชีพทางการเงิน GSB Contact Center 1115 กด 6 ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสหรือการรายงาน กรณีมีเหตุการณ์ต้องสงสัยหรือเหตุการณ์ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องความปลอดภัยจากภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture)

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการยกระดับและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างทั่วถึงทั่วทั้งองค์กร โดยพัฒนาเครื่องมือและกระบวนการบริหารความเสี่ยง พร้อมให้ความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนบทบาทในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ด้วยวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็งโดยเน้นปัจจัยสำคัญคือ การกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Governance) กรอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) ระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite Framework) และการจัดสรรค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับความเสี่ยง (Risk Taking Behavior) เพื่อให้ธนาคารสามารถติดตามและรายงานได้อย่างทันที ธนาคารยังตระหนักในความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการที่ครอบคลุมทั้งองค์กร โดยได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่เป็นอิสระจากการปฏิบัติงานเพื่อทำหน้าที่ติดตามและสอบทานการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ธนาคารยังได้ดำเนินการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยง ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการครอบคลุมปัจจัยขับเคลื่อนวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง 4 ด้าน ได้แก่

1) ความริเริ่มจากผู้นำองค์กร (Tone from the Top)
2) การรับผิดชอบต่อความเสี่ยง (Accountability)
3) การสื่อสารและการถ่วงดุลอย่างมีประสิทธิผล (Effective Communication and Challenges)
4) การสร้างแรงจูงใจและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Incentives and HR Practices)

โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีบทบาทนำในการกำหนดนโยบายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ปฏิบัติ โดยเชื่อมโยงหลักการคน กระบวนการ และเทคโนโลยี ธนาคารได้สื่อสารกรอบการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงเพื่อสร้างธรรมาภิบาลขององค์กรผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งผลักดันวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยมีการจัดตั้งโครงการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจด้านการบริหารความเสี่ยงให้กับหน่วยงานที่มีผลงานดีและมีประสิทธิภาพ

ผลการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรของธนาคารต่อวัฒนธรรมความเสี่ยง

หัวข้อ	2566	2567
ทัศนคติต่อแนวทางการบริหารความเสี่ยง	4.76	4.86
พฤติกรรมและความตระหนักด้านการบริหารความเสี่ยง	4.65	4.73

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 ธนาคารมี BIS Ratio ร้อยละ 18.43 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.50 โดยเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ร้อยละ 16.57 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.25 องค์ประกอบของเงินกองทุนส่วนใหญ่มาจากกำไรสะสม ขณะที่สินทรัพย์เสี่ยงส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิตซึ่งเป็นธุรกรรมหลักของธนาคาร ธนาคารสามารถสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนรายย่อยและกลุ่มเปราะบางได้มากกว่า 500,000 ราย ส่งเสริมสินเชื่อเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อมได้มากกว่า 20,000 ล้านบาทและได้รับความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของ Mobile Banking รวมถึงได้รับรางวัลมาตรฐานความปลอดภัยด้าน Cyber Security รางวัล PRIVACY SELF-ASSESSMENT EXCELLENCE AWARD 2024, รางวัล PRIME MINISTER AWARD 8 : THAILAND CYBERSECURITY EXCELLENCE AWARD 8 2024 และ DPO Award of Excellence 67

ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

ที่มา

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการสร้างและดูแลความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้า โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่สะท้อนถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การบริการที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และการสร้างประสบการณ์ที่ดีในทุกจุดสัมผัสกับธนาคาร (Touch Point) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการรักษาฐานลูกค้าเดิมและสร้างโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งมั่นสู่เป้าหมายการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมภิบาล ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าจากบริการที่ได้รับ อันจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้ภายใต้กรอบนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการความคาดหวังจากลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคารในทุกมิติ

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ธนาคารต้องพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** ลูกค้าที่พึงพอใจการดำเนินการของธนาคารมีแนวโน้มที่จะใช้บริการและผลิตภัณฑ์หลากหลายมากขึ้น ซึ่งสามารถเพิ่มรายได้ของธนาคาร และการมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าสามารถนำไปสู่การขยายฐานลูกค้าใหม่ ผ่านการแนะนำจากลูกค้าปัจจุบัน หรือการเสนอผลิตภัณฑ์ในตลาดใหม่ • **ความเสี่ยง :** หากไม่เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า อาจนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการระยะยาวของธนาคาร
สังคม 	• **โอกาส :** การดำเนินธุรกิจภายใต้แนวคิดการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value) ของธนาคารสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดการต่อยอดและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในชุมชนในระยะยาว อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกจากลูกค้าและสังคมที่มีต่อธนาคาร • **ความเสี่ยง :** หากธนาคารไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าหรือสถานการณ์สังคมที่เปลี่ยนแปลง อาจเกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงลบในวงกว้าง
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** ธนาคารสามารถสร้างโอกาสในการได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้นจากการนำนโยบายที่ส่งเสริมความหลากหลายและสิทธิมนุษยชนภายในองค์กรและในการทำธุรกิจ • **ความเสี่ยง :** การเพิกเฉยหรือไม่ดูแลเรื่องสิทธิมนุษยชนอาจนำไปสู่ข้อร้องเรียนและผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิที่พึงมีของลูกค้า

เป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	เป็นไปตามเป้าหมายที่ร้อยละ 100
คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธนาคาร (ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ) ต่อธุรกรรมใน 3 ช่องทางหลักที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร ได้แก่ 1) สาขาธนาคาร 2) ตู้อัตโนมัติ 3) Mobile Banking โดยมีค่าคะแนนไม่ต่ำกว่าระดับ 4	คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธนาคารต่อธุรกรรมใน 3 ช่องทางหลัก อยู่ที่ 4.50 เพิ่มขึ้นจากปี 2566

การกำกับดูแล

ธนาคารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่งมีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (GSB VOC Committee) รวมถึงการจัดตั้งคณะทำงานบริหารจัดการเสียงลูกค้า (GSB VOC Working Group) โดยทั้งสองคณะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จสูงสุดในการดำเนินงานที่ทันต่อสถานการณ์และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

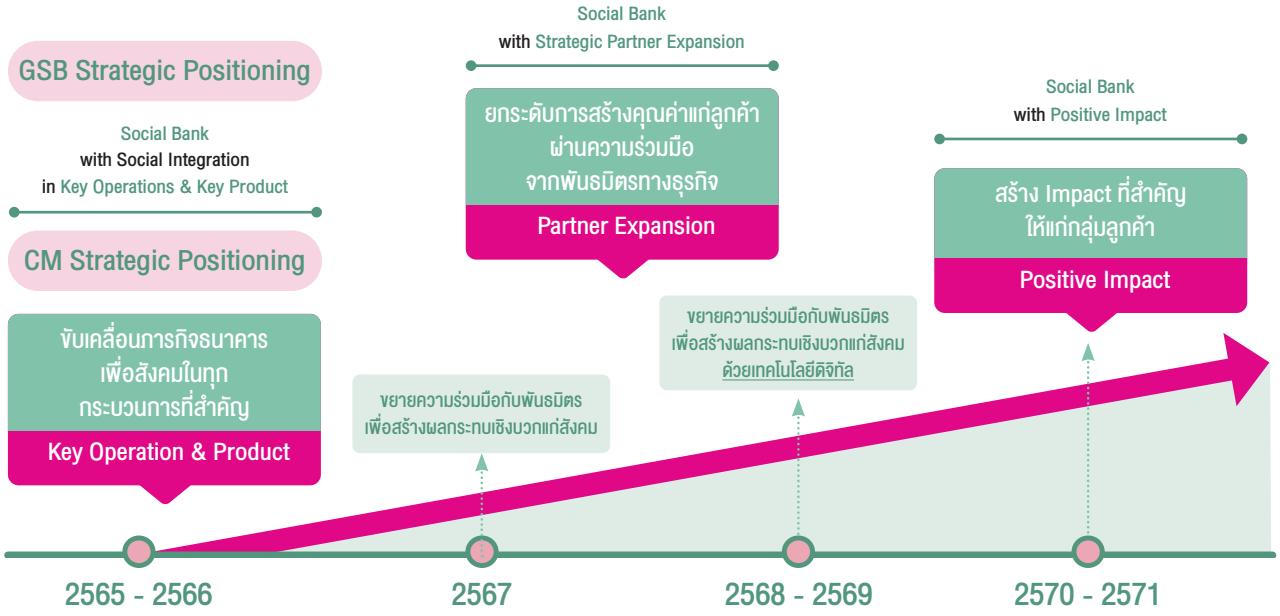
กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

กลยุทธ์การบริหารจัดการลูกค้า

ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด เพื่อเตรียมพร้อมก้าวสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยธนาคารยึดมั่นในหลักการนำกำไรจากธุรกิจทั่วไปมาสนับสนุนภารกิจเพื่อสังคม มุ่งมั่นที่จะลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินและสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนดอกเบี้ยอย่างเป็นธรรม



Creating Shared Value: CSV สร้างสรรค์และแบ่งปันคุณค่าร่วม



ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดสำหรับช่วงปี 2567 - 2572 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าในทุกด้านและมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมให้แก่ลูกค้า ภายใต้วิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม สร้างโอกาสทางการเงิน ลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเป็นธรรมในสังคมและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน ตลอดจนสนับสนุนแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะสามารถแข่งขัน ในตลาดได้ โดยการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรต่าง ๆ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดปี 2567 - 2572 มีทั้งหมด 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : บูรณาการภารกิจเพื่อสังคมของทุกกลุ่มลูกค้า โดยเป็นยุทธศาสตร์เพื่อทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเชิงสังคมที่สนองความต้องการของลูกค้าและสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้ประกอบการและชุมชนอย่างครบวงจร และส่งเสริมความรู้และวินัยทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : บริหารจัดการพอร์ตของทุกกลุ่มลูกค้า โดยเป็นยุทธศาสตร์เพื่อทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงพาณิชย์ รวมถึงขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าและบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสมภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของทุกกลุ่มลูกค้า โดยเป็นยุทธศาสตร์เพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของธนาคาร รวมถึงพัฒนา สนับสนุน และยกระดับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินของลูกค้า

นอกจากนี้ธนาคารมีการวางแผนเพื่อบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีผ่านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการนำเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตามบริบทของสังคมเข้ามาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้ Google Analytics สำหรับวิเคราะห์เสียงและพฤติกรรมของลูกค้าในช่องทางออนไลน์ และใช้ระบบ Tableau ในการวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารยังได้ออกแบบบริการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ เช่น สลากออมสิน และสินเชื่อ “ส่งดีมีเติม” รวมถึงการพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อให้สามารถบริหารความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารดำเนินการทบทวนกระบวนการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เช่น การลดระยะเวลาในการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 4 วัน นอกจากนี้ธนาคารยังร่วมมือกับพันธมิตรที่มีศักยภาพ เพื่อขยายขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร อีกทั้งกำหนดให้สายงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์มีบทบาทในการให้ความคิดเห็นในกระบวนการพัฒนาเพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ตัวอย่างกรณีศึกษา : การพัฒนากระบวนการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสังคม/นโยบายรัฐที่มีการแยกบัญชีธุรกรรม (PSA) เพื่อรับเงินชดเชยจากรัฐบาล ปี 2566

ในปี 2566 ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ “คืนถิ่นแรงงานไทย (อิสราเอล)” ซึ่งเป็นโครงการเร่งด่วนที่ออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือแรงงานชาวไทยที่กลับจากประเทศอิสราเอล โดยเป็นสินเชื่อที่ต้องมีการแยกบัญชีธุรกรรม (PSA) ซึ่งกระทบต่อระยะเวลาในการออกผลิตภัณฑ์ เนื่องจากจำเป็นต้องพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับการตั้งวงเงินสำรองสำหรับเบิกคืนจากรัฐบาล ปกติแล้วขั้นตอนนี้ใช้เวลาถึง 15 วัน แต่สามารถลดเวลาเหลือเพียง 4 วันในการออกสินเชื่อนี้ เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือที่ทันท่วงที ธนาคารพบว่าในอนาคตหากสามารถอนุมัติวงเงินสำรองสำหรับกรณีเร่งด่วนได้ จะลดระยะเวลาและช่วยเหลือลูกค้าได้ทันใจ

ต่อจากนั้น ธนาคารได้ปรับปรุงขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติการออกผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวกับโครงการสินเชื่อเชิงสังคมในกรณีเร่งด่วน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการ กบร./กธ./ROC พร้อมทั้งจัดตั้งสำรองเงินชดเชย (General Provision) ของธนาคารเองสำหรับโครงการสินเชื่อเพื่อสังคม เพื่อให้สามารถลดขั้นตอนการพัฒนาระบบงานในการตั้งสำรองเงินชดเชย

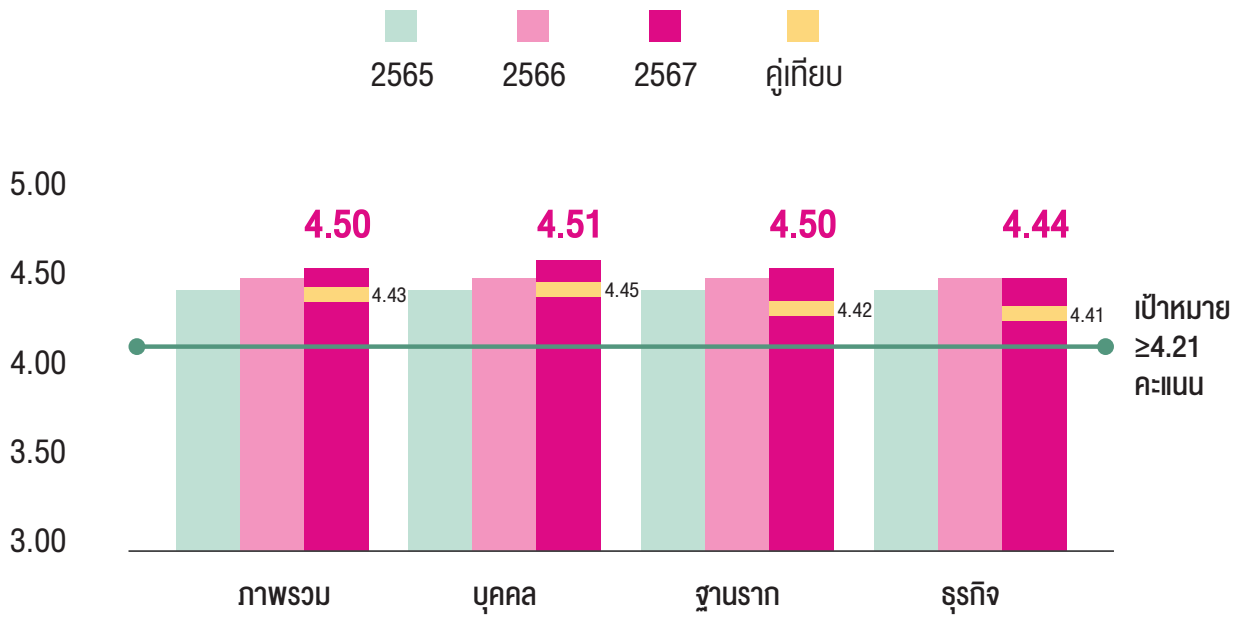
ในปี 2567 จากสถานการณ์น้ำท่วมอย่างรุนแรง ธนาคารสามารถออกสินเชื่อฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างทันเวลา โดยไม่ต้องใช้หลักประกัน โดยมีการอนุมัติสินเชื่อให้กับผู้ประสบภัยจำนวนกว่า 10,634 ราย คิดเป็นการสร้างมูลค่าเชิงสังคมรวมถึง 12.89 ล้านบาท

การประเมินความพึงพอใจลูกค้า

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนในทุกแง่มุม โดยดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าต่อธนาคารออมสินและธนาคารคู่เทียบผ่านช่องทางบริการหลักของธนาคาร รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ โดยการสำรวจดังกล่าวจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ ธนาคารได้กำหนดกรอบแนวคิดในการประเมินที่เชื่อมโยงหลักการระหว่างปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันในระบบ โดยมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารจากลูกค้า ภายใต้กรอบแนวคิดเส้นทางประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Journey) และการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งานที่เป็นมิตร (Human-Centered Service Design) เพื่อครอบคลุมทุกขั้นตอนในการใช้บริการ ทั้งในกลุ่มผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อ และการทำธุรกรรมทั่วไป

นอกจากนี้ธนาคารยังได้บูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้า รูปแบบการทำธุรกรรม การถือครองผลิตภัณฑ์ และการยกเลิกใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งของลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการออกแบบกิจกรรมทางการตลาด มาตรการหรือโปรโมชันเฉพาะแต่ละกลุ่มลูกค้า โดยการพัฒนา Customer Monitoring Dashboard ซึ่งรวบรวมข้อมูลไว้ในที่เดียว สามารถนำเสนอและเผยแพร่ได้ทันที ลดเวลาการรวบรวมและจัดการข้อมูล รวมทั้งลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสิน ปี 2565 - 2567



อีกทั้ง ธนาคารยังได้มีการประเมินประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามช่องทางธุรกรรมหลักสามช่องทาง ได้แก่ สาขา ตู้อัตโนมัติ และบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ซึ่งถือเป็นช่องทางสำคัญที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร ผลการประเมินพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการผ่านช่องทางเหล่านี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยลูกค้าพึงพอใจต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ซึ่งถือว่าดีกว่าธนาคารคู่เทียบ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางธุรกรรมหลัก 3 ช่องทาง

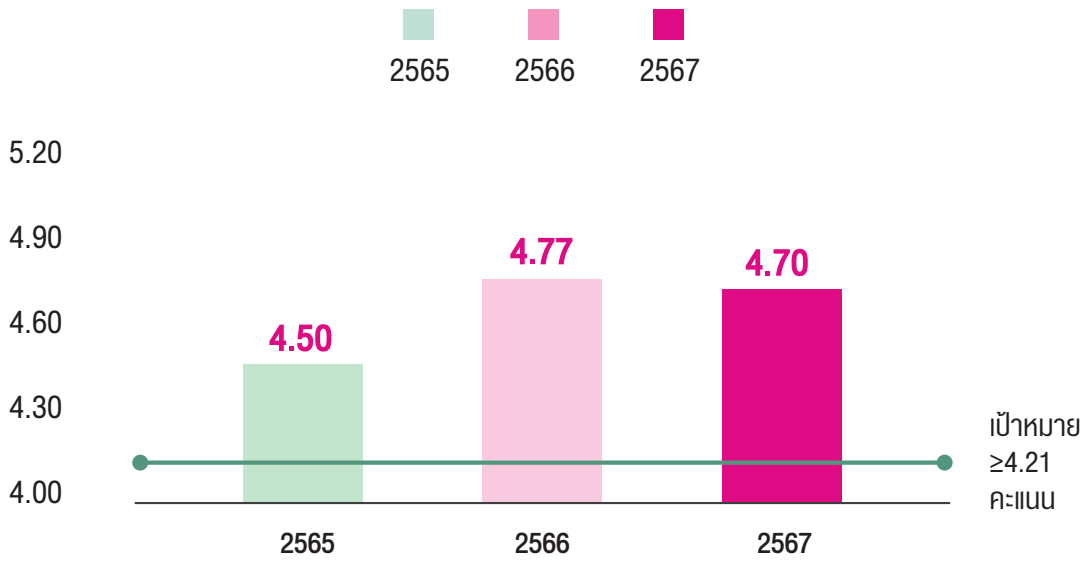
	2566	2567
สาขาธนาคาร	4.61	4.61
ตู้อัตโนมัติ	4.58	4.69
บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)	4.64	4.69

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

	2566	2567
เงินฝาก	4.50	4.53
สินเชื่อ	4.60	4.61
ธุรกรรมและบริการทางการเงินอื่น ๆ	4.53	4.54

นอกจากนี้ธนาคารยังได้มีการสำรวจความผูกพันของลูกค้า เพื่อนำไปใช้ข้อมูลประกอบการจัดทำแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยสำรวจความพึงพอใจและประสบการณ์ในการใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อของลูกค้ากลุ่มฐานรากและที่ได้ใช้บริการตามนโยบายรัฐภายในระยะเวลา 6 เดือนหลังจากเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ การสำรวจนี้มีจุดประสงค์เพื่อทดสอบและตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่มีให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ ทั้งนี้ประเด็นความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้าที่ได้รับจากการสำรวจจะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาและนำนวัตกรรมมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

คะแนนความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อใหม่ของลูกค้าฐานรากฯ



จากการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่สำหรับลูกค้ากลุ่มฐานรากฯ เพื่อให้เป็นแหล่งเงินทุนในระบบแก่ลูกค้า ในช่วงระหว่างปี 2565 - 2567 พบว่า ผลการดำเนินงานย้อนหลังสามปีมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยเป้าหมาย (มากกว่า 4.21 คะแนน) ที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยในปี 2565 ธนาคารได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากลูกค้า 4.50 คะแนน ต่อมาในปี 2566 ธนาคารได้เปิดตัวสินเชื่อแก้หนี้เพิ่มทุน ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากลูกค้า 4.77 คะแนน และในปี 2567 ธนาคารได้เปิดตัวสินเชื่อธนาคารประชาชนต้อนรับเปิดเทอม ซึ่งเป็นสินเชื่อสำหรับการใช้จ่ายฉุกเฉินสำหรับผู้ปกครอง เพื่อเป็นค่าเทอมหรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของบุตรหลานในช่วงเปิดเทอม โดยได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากลูกค้า 4.70 คะแนน ผลลัพธ์ที่ได้รับสะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมากกว่าค่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ และนำความต้องการเชิงลึกของลูกค้ามาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

การสร้างความผูกพันกับลูกค้า

ธนาคารได้นำกลยุทธ์การสื่อสารและประชาสัมพันธ์สำหรับแคมเปญและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบ Mass Communication มาใช้ ซึ่งอาจส่งผลให้การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ธนาคารจึงได้นำเครื่องมือ Google Analytics มาช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อกำหนด Persona ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งจะช่วยในการวางแผนแนวทางการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ และครอบคลุมทุกช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์

▶ ผลลัพธ์จากการปรับปรุงกระบวนการ

- **ด้านการสื่อสารออนไลน์ : ในปี 2566 สัดส่วนยอดการมีส่วนร่วม (Engagement) ในพื้นที่จังหวัดที่มีการยิงโฆษณาเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 17.6 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา**
- **ด้านการสื่อสารออฟไลน์ : ในงานมหกรรมทางการเงิน ปี 2566 จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมและทำธุรกรรมภายในบูธมีการเติบโตสูงขึ้นถึงร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา**



การสนับสนุนลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับค่านิยม “GSB Way of Work” ซึ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในการให้บริการ เพื่อสร้างและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้าในทุกบริการที่จะได้รับ



นอกจากนี้ธนาคารยังขยายการสนับสนุนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหลากหลายกลุ่มผ่านผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เช่น การช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงเงินทุนในระบบ “Good Money” การนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต “อุ่นใจ” ที่มอบสิทธิพิเศษด้านความคุ้มครอง การช่วยเหลือลูกหนี้ผ่านบริษัทลูก ARI AMC และการพัฒนานวัตกรรมและเครื่องมือเพื่อป้องกันความเสี่ยงและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เช่น การใช้ “MyMo Secure^{+}” เพื่อป้องกันภัยมิจฉาชีพ และการใช้ Google Analytics เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าออนไลน์

ธนาคารยังสนับสนุนผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลผ่านการประเมินที่เรียกว่า ESG Score สำหรับผู้ประกอบการที่ได้รับการประเมินในเกณฑ์ดีเยี่ยมจะได้รับการสนับสนุนทางการเงินตามที่กำหนด



การตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ [2-26]

ธนาคารได้ดำเนินมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยและสิทธิของลูกค้า โดยจัดทำระเบียบว่าด้วยนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) ซึ่งจะเป็นกรอบหลักเกณฑ์และแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ปัจจุบันระเบียบที่บังคับใช้คือ ระเบียบธนาคารออมสินฉบับที่ 821 ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม การให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับ ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างให้สอดคล้องกับระเบียบดังกล่าวและป้องกันการละเมิดที่อาจนำไปสู่ข้อร้องเรียนจากลูกค้า อันจะกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมถึง การเผชิญกับการเปรียบเทียบปรับจากธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม และเพื่อให้บริการลูกค้าในทุกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเป็นไปตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ธนาคารจึงมีกระบวนการติดตามและกำชับการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพบการละเมิดหลักเกณฑ์ที่กำหนด ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการสุ่มสอบเพื่อตรวจสอบมาตรฐานการตักเตือนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในทุกภูมิภาค และสื่อสารให้สายงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สาขา เขต และศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อพนักงานในสังกัดและหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเดิมซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2567 ธนาคารได้นำแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่ดีจากทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมาประยุกต์ใช้ และจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในทุกมิติ (Human Rights Due Diligence) จากผลการประเมินพบว่าธนาคารมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในประเด็นหนึ่งคือ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทให้แก่ลูกค้า ซึ่งกลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าวคือลูกค้ารายย่อย อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้ดำเนินมาตรการควบคุมและลดความเสี่ยงดังกล่าวอย่างเหมาะสม ทำให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ธนาคารได้พิจารณาทบทวนวิธีปฏิบัติในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ยังต้องเป็นไปตามแนวทางและนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมถึงกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard) ซึ่งครอบคลุม 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ การบริการ ความปลอดภัย ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยธนาคารได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดในทุกจุดสัมผัส นอกจากนี้ยังเน้นการขายและบริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นธรรม โดยยึดหลักการการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์กับลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (Fair Dealing) ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) **ไม่หลอกลวง** พนักงานจะอธิบายความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ ข้อดี ข้อเสีย และข้อควรระวังให้ลูกค้าทราบก่อนการใช้บริการ
2) **ไม่บังคับ** พนักงานจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน เพียงพอที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง
3) **ไม่รบกวน** พนักงานจะไม่เสนอขายหรือประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าบ่อยเกินไป และจะยุติการขายทันทีหากลูกค้าไม่ประสงค์จะซื้อ
4) **ไม่เอาเปรียบ** ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทั้งในด้านราคาและเงื่อนไขที่ตรงตามความต้องการและความสามารถของลูกค้า

กระบวนการให้บริการดังกล่าวมุ่งเน้นความรับผิดชอบและความเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ด้านความปลอดภัยและการคุ้มครองลูกค้า โดยในปี 2567 ธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนสะสมที่ผิดหลักเกณฑ์ Market Conduct เป็นจำนวน 102 เรื่อง

อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการเสียงสะท้อนจากลูกค้าที่แสดงถึงประสบการณ์เชิงลบอย่างเป็นระบบ ภายใต้กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม ตามเป้าหมายในการจัดการข้อร้องเรียน โดยความสำเร็จดังกล่าวสะท้อนให้เห็นผ่านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (SLA) และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการแก้ไขปัญหามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกปี ซึ่งเป็นไปตามทิศทางเดียวกันกับความมุ่งมั่นและเป้าหมายของธนาคาร

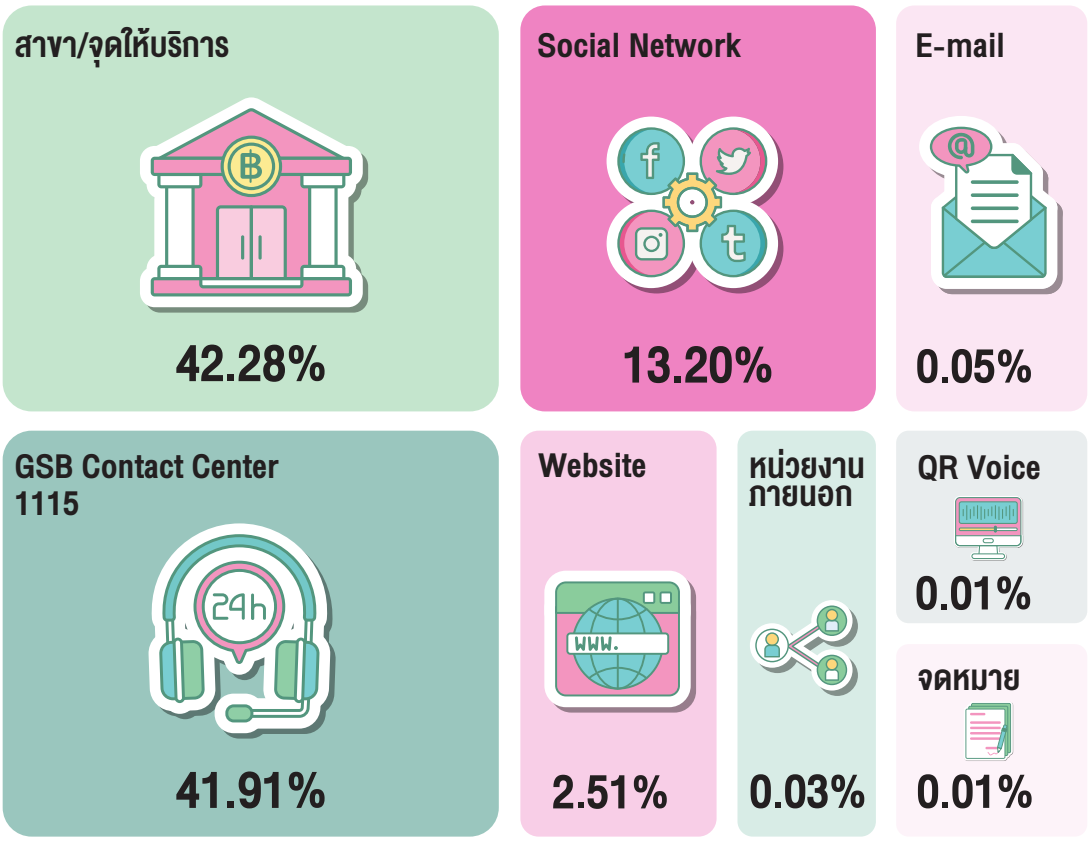
การรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน [2-25]

ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดกับการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนในทุกมิติ โดยให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายอย่างเป็นธรรมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า โดยธนาคารได้จัดทำคู่มือการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า (Customer Complaint Management Policy) นโยบายการบริหารจัดการการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) และมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) เพื่อเปิดเผยรายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องชัดเจนให้กับลูกค้า

การรับฟังเสียงจากลูกค้า

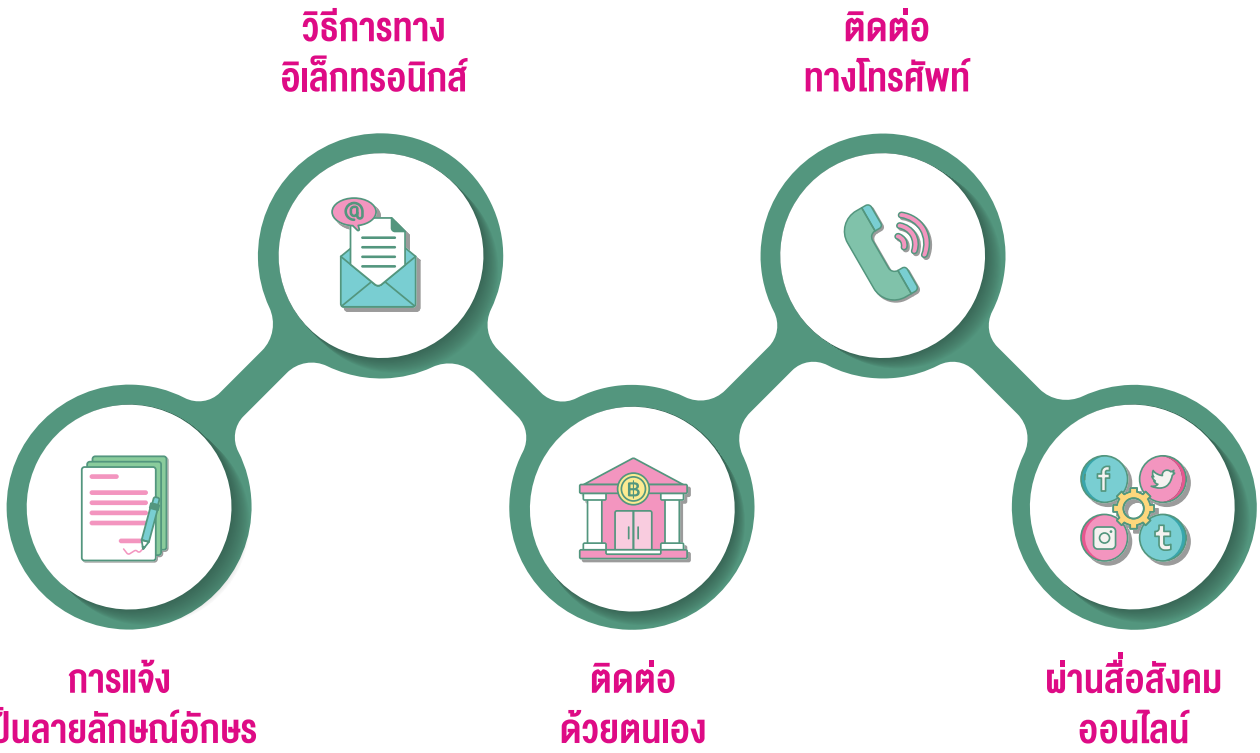
ธนาคารได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นและวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้เครื่องมือ Google Analytics และ Social Listening เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความสนใจของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ข้อมูลที่ได้รับถูกนำมาใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามพฤติกรรม และวางแผนการสื่อสารรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ธนาคารยังได้วางแผนการใช้สื่อในช่องทางต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของลูกค้า โดยในปี 2567 ธนาคารได้รับการติดต่อจากลูกค้าผ่านช่องทางหลากหลาย ซึ่งนำไปสู่การปรับกลยุทธ์เชิงรับอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ข้อมูลเฉพาะตามช่วงเวลาเพื่อลดสายโทรเข้าที่ยกเลิก (Abandoned Call) ของศูนย์บริการลูกค้า หรือการพัฒนานวัตกรรมให้ลูกค้าสามารถดำเนินการด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน MyMo เพื่อลดการติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้า

จำนวนเสียงสะสมตามช่องทาง ปี 2567



นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำความคาดหวังเชิงลึกที่ได้รับจากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เช่น สินเชื่อที่มีการผ่อนปรนเงื่อนไข สินเชื่อที่ใช้การประเมินเครดิตทางเลือก (Alternative Scoring) สินเชื่อออนไลน์ที่มีวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท หรือสินเชื่อส่งดีมีเติมซึ่งมีการใช้งานเอกสารน้อยและไม่ใช้หลักประกัน เป็นต้น ผลจากการพัฒนาดังกล่าวทำให้คะแนนความพึงพอใจในช่องทางการรับฟังเสียงของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 4.16 เป็น 4.22 ในปี 2567

วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ได้แก่





ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

ธนาคารมีช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า 8 ช่องทาง ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางหลัก	ช่องทางย่อย
1	โทรศัพท์/Call Center	GSB Contact Center 1115
2	Social Network	• GSB Society • Facebook • Instragram • X (Twitter) • Youtube • TikTok • Line GSB NOW
3	Website และ Web Chat	www.gsb.or.th
4	QR Voice	• จุดแสดง QR Voice ณ สาขา • www.gsb.or.th
5	E-mail	Voice@gsb.or.th
6	สาขา หรือจุดให้บริการ/หน่วยให้บริการ	• ธนาคารออมสินสาขา • สำนักพหลโยธิน • สำนักราชดำเนิน • หน่วยให้บริการ/จุดให้บริการ • หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
7	หน่วยงานภายนอก	• สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC 1111) • กระทรวงการคลัง • ศูนย์ดำรงธรรม • ธปท. • ก.ล.ต. • คปภ. • อื่น ๆ เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ จังหวัด
8	จดหมาย/หนังสือร้องเรียน	จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนถึงผู้บริหารธนาคารออมสิน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ (เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ลงชื่อและนามสกุลจริงของผู้ร้อง) ต้องระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หากไม่ระบุหรือข้อมูลไม่ชัดเจน ให้หน่วยรับฟังเสียงหรือหน่วยพิจารณาเรื่องสามารถใช้ดุลยพินิจในการยุติเรื่องได้

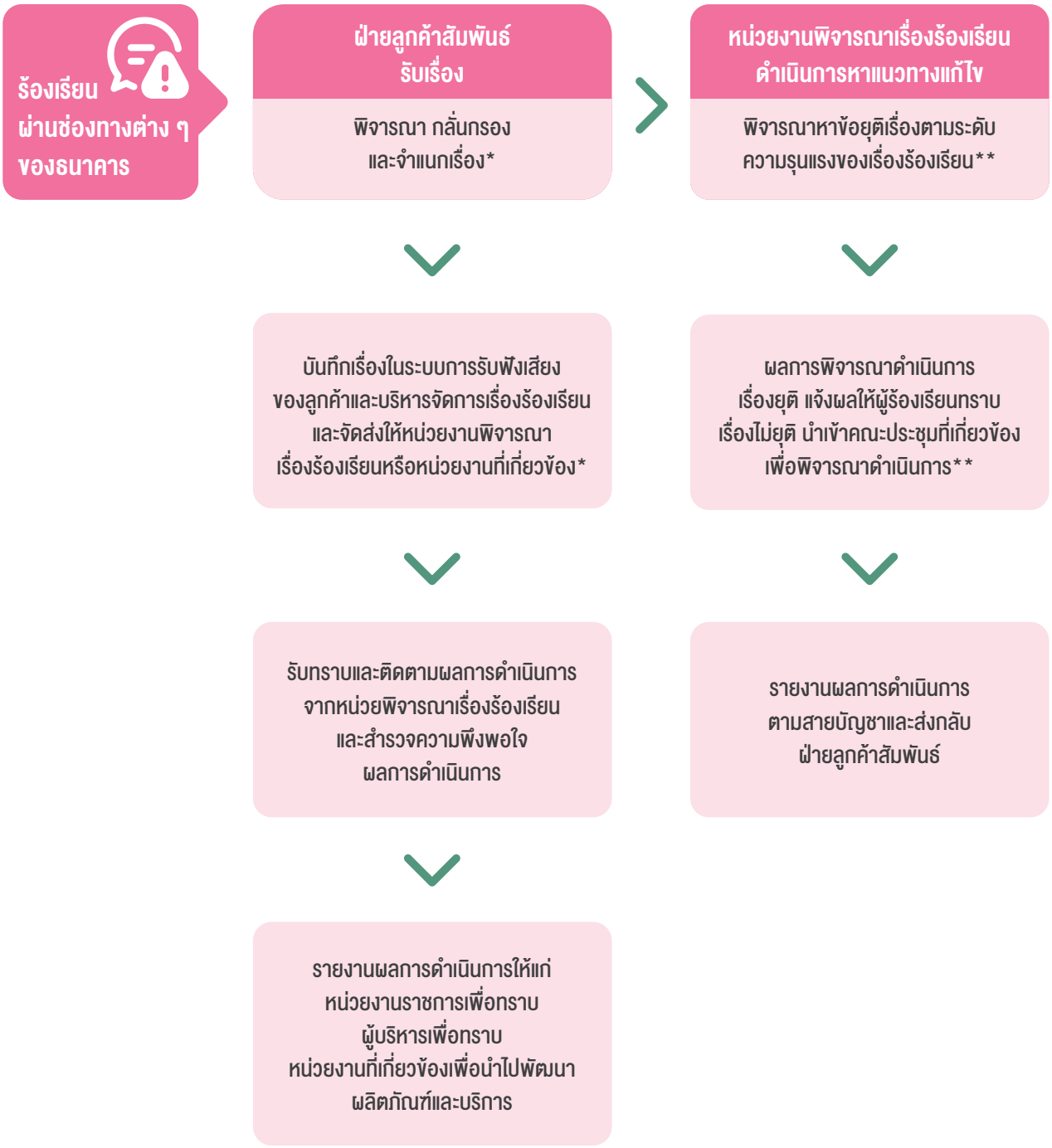
อีกทั้งธนาคารได้ใช้ระบบการติดตามแบบ Early Warning (สัญลักษณ์ไฟ) เพื่อควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตาม SLA โดยสอดคล้องกับกระบวนการจัดการความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ตามนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมถึงการรับคำร้องจากลูกค้าที่ได้รับความเสียหาย หรือมีปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อหาข้อยุติภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยเรื่องร้องเรียนแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

รุนแรงน้อย	เรื่องที่ลูกค้าได้รับความเสียหายที่สามารถแก้ไขได้ไม่ซับซ้อนและรวดเร็ว โดยต้องดำเนินการภายใน 7 วันทำการ
รุนแรงปานกลาง	เรื่องที่กระทบต่อทรัพย์สินของลูกค้า มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานรวมถึงเรื่องกฎหมาย ต้องดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
รุนแรงมาก	เรื่องที่มีความรุนแรง ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร หรือเกี่ยวข้องกับคดีความ ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใน 1-3 วันทำการ

นอกจากนี้ธนาคารยังได้บูรณาการข้อมูลเสียงและข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อลดการเกิดปัญหาเดิมซ้ำ โดยใช้การประมวลผลและติดตามผลแบบเรียลไทม์ (Real Time) เพื่อบริหารจัดการความเห็นและข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพผ่านระบบ VOC & Complaint Tracking ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปใช้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต รวมถึงพัฒนากระบวนการจำแนก แบ่งงาน ติดตาม และรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม SLA เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยังจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนรายเดือนเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการต่อไป



ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ :

* หมายถึง กระบวนการจะถูกดำเนินการภายใน 1 วันทำการ

** หมายถึง กระบวนการจะถูกดำเนินการตามระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- รุนแรงน้อย : ภายใน 7 วันทำการ
- รุนแรงปานกลาง : ภายใน 5 วันทำการ
- รุนแรงมาก/ภาวะวิกฤต : ภายใน 1 - 3 วันทำการ

ระยะเวลาการดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

การดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. การยืนยันเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	
1.1 โทรศัพท์/Call Center 1115	ทันที
1.2 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น GSB Society, Line GSB NOW	1 วันทำการ
1.3 Website: www.gsb.or.th และ Web Chat	1 วันทำการ
1.4 QR Voice	1 วันทำการ
1.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปที่ E-mail: Voice@gsb.or.th	1 วันทำการ
1.6 ธนาคารออมสินสาขา หรือหน่วยให้บริการ/จุดให้บริการ	ทันที
1.7 หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC1111, กระทรวงการคลัง, ศูนย์ดำรงธรรม, ธปท., ก.ล.ต., สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	1 วันทำการ*
1.8 จดหมาย/หนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
2. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้าจนได้ข้อยุติ	
2.1 สอบถาม	ทันที
2.2 Incident	15 วันทำการ
2.3 เสนอแนะ	15 วันทำการ
2.4 ขอความอนุเคราะห์	15 วันทำการ
2.5 ชมเชย	7 วันทำการ
2.6 ร้องเรียน	
• รุนแรงน้อย	7 วันทำการ
• รุนแรงปานกลาง	15 วันทำการ
• รุนแรงมาก หรือ Crisis	1 - 3 วันทำการ
2.7 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์	15 วันทำการ
2.8 เรื่องร้องเรียนผ่าน ธปท.	10 วันทำการ*
2.9 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	15 วันทำการ*

*ให้เป็นไปตามหนังสือคำสั่งที่ ธปท. หรือสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด

ในปี 2567 ผู้ร้องเรียนต่อการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ มีแนวโน้มมีความพึงพอใจมากขึ้นต่อการดำเนินการของธนาคารอย่างเป็นลำดับเมื่อเทียบกับปี 2565 และ 2566 อีกทั้ง จำนวนข้อร้องเรียนซ้ำยังลดลงถึงร้อยละ 88 เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

	2565	2566	2567
ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคาร	84.38	86.36	87.06

จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ที่มา

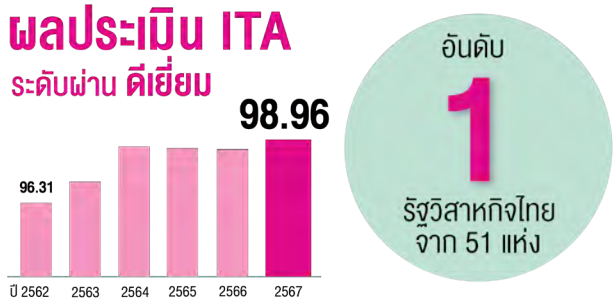
ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ธนาคารส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของธนาคาร และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ พร้อมเน้นการดำเนินธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในบทบาทของการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ ธนาคารออมสินได้ประกาศเจตจำนงในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารออมสิน เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Banking) โดยดำเนินการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริตและยกระดับธรรมาภิบาล

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

การดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันสามารถช่วยให้ธนาคารสามารถสร้างโอกาสและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งธนาคารควรพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** ชื่อเสียงด้านการดำเนินงานที่โปร่งใสและมีจริยธรรมสร้างความเชื่อมั่นและมีโอกาสเพิ่มการลงทุนจากลูกค้าและผู้ถือหุ้น รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจจะช่วยลดความเสี่ยงทางการเงินระยะยาวจากการคอร์รัปชัน • **ความเสี่ยง :** การควบคุมอย่างเข้มงวดในด้านการเงินอาจจำกัดโอกาสในการทำธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงแต่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า
สังคม 	• **โอกาส :** การดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและมีจริยธรรมจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจจากพนักงาน ชุมชน และสังคม • **ความเสี่ยง :** การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการดำเนินงานเพื่อปฏิบัติตามหลักจริยธรรมอาจพบการต่อต้านจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งต่อธนาคาร
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและมีจริยธรรมสามารถช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงทั้งในระดับประเทศและระดับสากลของธนาคารด้วยการสนับสนุนและปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชน • **ความเสี่ยง :** การควบคุมการดำเนินงานที่เคร่งครัดอาจจำกัดความคล่องตัวในการทำธุรกิจในบางประเทศที่มีการประเมินสิทธิมนุษยชนในระดับต่ำ

เป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
ระดับผลการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้อยู่ในระดับ AA อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมากกว่าหรือเท่ากับ 98 คะแนน	ธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score): AA ด้วยคะแนนรวม **98.96 คะแนน** 

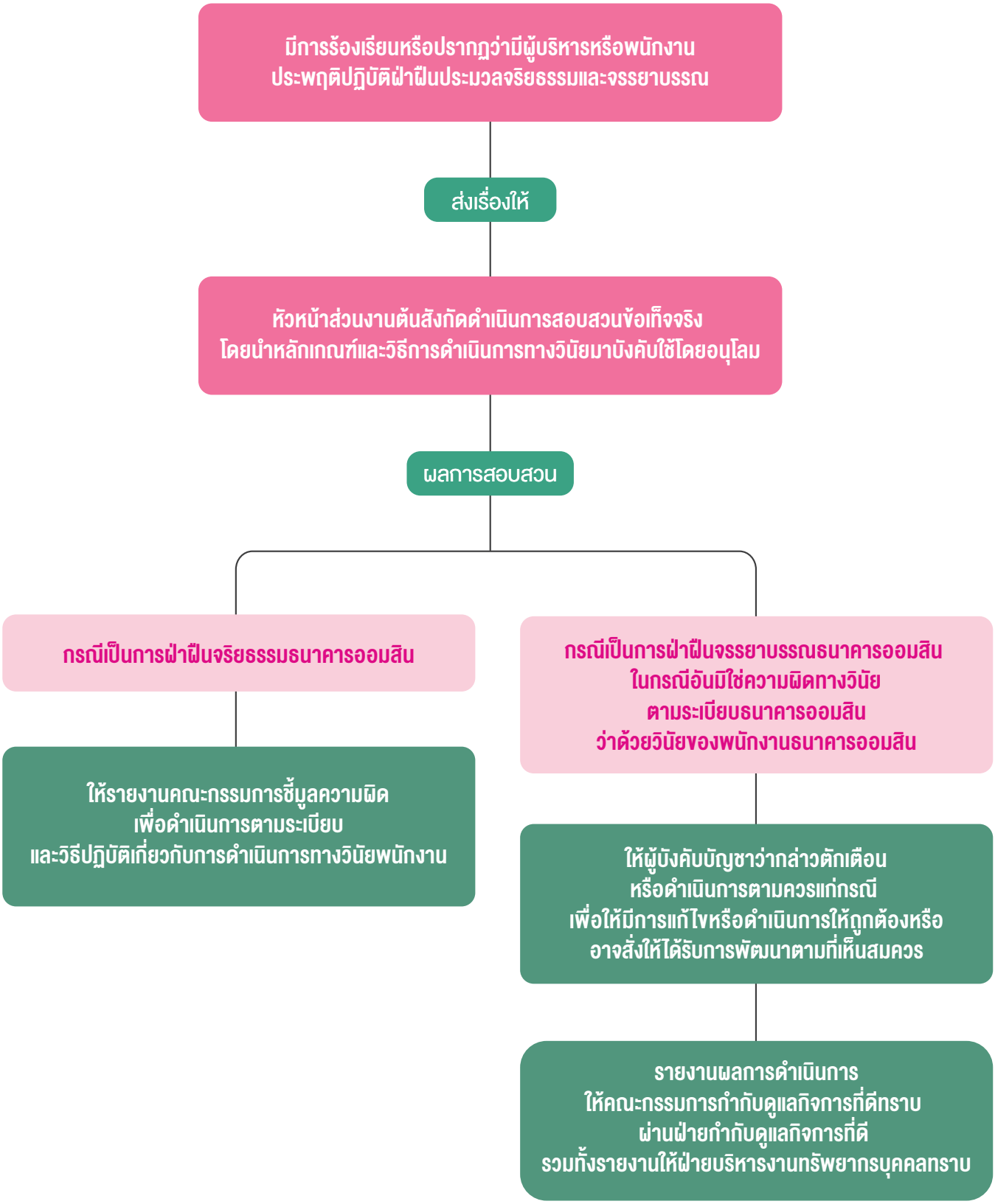
การกำกับดูแล

ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1. ทบทวนนโยบาย/คู่มือป้องกันและปราบปรามการทุจริต
2. ประเมินความเสี่ยงการทุจริตของธนาคารออมสิน
3. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการป้องกันการทุจริต
4. แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2567
5. นำเสนอคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ธนาคารออมสิน
6. คณะกรรมการติดตามผลพร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะประสานความร่วมมือระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานทุกด้านเป็นไปตามมาตรฐานสูงสุดของจริยธรรม อีกทั้งยังป้องกันและปราบปรามพฤติกรรมการทุจริตในทุกรูปแบบ โดยธนาคารได้ประกาศใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณตามระเบียบธนาคาร ฉบับที่ 717 เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยึดมั่นในคุณธรรม อีกทั้ง ธนาคารได้จัดทำจรรยาบรรณสำหรับบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) จรรยาบรรณของกรรมการ 2) จรรยาบรรณของผู้บริหาร และ 3) จรรยาบรรณของพนักงาน หากพนักงานมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม สามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ผู้ซึ่งมีหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดี และควบคุมดูแลการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณในองค์กรอย่างต่อเนื่อง หากพบการฝ่าฝืนระเบียบ พนักงานจะถูกสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยและในกรณีที่เกี่ยวข้องกับกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงจะรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

ธนาคารมีการดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส โดยดำเนินการตามแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย และได้มีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับ 825 ว่าด้วยนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการพัฒนาระบบงานติดตามและตรวจจับธุรกรรมที่เข้าข่ายผิดปกติเพื่อให้สอดคล้องและรองรับตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้ประกาศใช้นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต พร้อมปรับปรุงคู่มือแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว โดยประยุกต์ใช้แนวทางการควบคุมภายในตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 นอกจากนี้ยังได้รวมหลักเกณฑ์จากโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC) กรอบการจัดการของสมาคมผู้ตรวจสอบทุจริตสากล (Association of Certified Fraud Examiners: ACFE) และกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) มาใช้เป็นแนวทางการจัดทำนโยบายของธนาคาร

ในปี 2567 ธนาคารยังได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน สื่อสารเรื่องการบริหารจัดการภัยทุจริตผ่านทาง Facebook Live infographic ให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก โดยจัดประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ในการบริหารจัดการภัยทุจริต ปรับปรุงหนังสือซักซ้อม/คู่มือต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดของการบริหารจัดการ โครงการและมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทุจริตของธนาคาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2567

ธนาคารได้มีการทบทวนแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารออมสิน โดยการปฏิบัติงานมุ่งยึดการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์หลัก คือ



▶ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- **เป้าหมายที่ 1** พนักงานและลูกจ้างมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต
- **เป้าหมายที่ 2** คดีทุจริตและประพฤติมิชอบลดลง



▶ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการปราบปรามการทุจริต

- **เป้าหมายที่ 3** การดำเนินคดีทุจริตมีความรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ

สำหรับกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติ ธนาคารมีการกำหนดแผนงานโดยภาพรวมทั้งหมดทั้งในด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและด้านการปราบปรามทุจริต เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
เป้าหมาย	**แผนงาน/โครงการ**	**ตัวชี้วัด**
1. พนักงานและลูกจ้างมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต	1) สื่อสาร/สร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรมและการป้องกันการทุจริตให้กับพนักงานบรรจุใหม่	พนักงานบรรจุใหม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	2) สื่อสาร/สร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตแก่พนักงานและลูกจ้าง	พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	3) ประเมินพฤติกรรมพนักงานและลูกจ้าง	พนักงานและลูกจ้างมีวัฒนธรรม ค่านิยม สุจริต ทัศนคติ และพฤติกรรมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	4) สนับสนุนแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต	ยื่นขอรับรองภายใน 27 เม.ย. 68
	5) การปฏิบัติตามนโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างประจำปี (No Gift Policy)	พนักงานและลูกจ้างทุกคนไม่รับของขวัญและของกำนัลจากการปฏิบัติหน้าที่
	6) การรายงานการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ส่วนรวมประจำปี	ร้อยละ 100 ของพนักงานและลูกจ้างไม่กระทำการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ส่วนรวม
	7) เพิ่มความโปร่งใสด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	อัตราการร้องเรียนของพนักงานและลูกจ้างด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่เกินร้อยละ 0.1 ต่อปี
	8) เพิ่มความโปร่งใสด้านการบริหารงานงบประมาณ ผ่าน 1) การเผยแพร่แผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสินประจำปีบนเว็บไซต์ธนาคาร 2) การเปิดเผยรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณบนอินทราเน็ต	- มีการเผยแพร่แผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสินประจำปีบนเว็บไซต์ธนาคารทุกปี - มีการเปิดเผยรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณบนอินทราเน็ตทุกเดือน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด
	9) มาตรการเพิ่มความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ผ่าน 1) ประกาศเจตนารมณ์ “นโยบายการกำกับดูแลเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม” 2) เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ธนาคาร 3) จัดให้มีการลงนามในแบบตรวจสอบการไม่มีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง	- มีการเผยแพร่เจตนารมณ์ “นโยบายการกำกับดูแลเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม” บนเว็บไซต์ธนาคาร - มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ธนาคารทุกปี - มีการลงนามในแบบตรวจสอบการไม่มีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการจัดซื้อจัดจ้างร้อยละ 100 ของสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง
	10) โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (ITA) ประจำปีงบประมาณ	ผลการประเมินมากกว่าหรือเท่ากับ 98 คะแนน
	11) การเข้าร่วมกิจกรรมต่อต้านการทุจริตกับหน่วยงานภายนอก	ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่อต้านการทุจริตกับหน่วยงานภายนอก > 2 ครั้งต่อปี
2. คดีทุจริตและประพฤติมิชอบลดลง	12) การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวนเรื่องในการรายงานเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อ ศปท. กระทรวงการคลัง/ถูกชี้มูลว่ากระทำการทุจริต ลดลงร้อยละ 10 จากปีที่ผ่านมา
	13) สื่อสารกรณีศึกษาเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและโทษที่ได้รับให้กับพนักงานและลูกจ้างได้รับทราบ	ภายใน ธ.ค. ของทุกปี
	14) จัดให้มีระบบควบคุมภายในและการรายงาน วิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561	จัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในประจำปีของธนาคารออมสินนำส่งกรมบัญชีกลางภายใน 90 วันนับแต่วันสิ้นปีปฏิทินทุกปี
	15) พัฒนาระบบงาน Fraud Monitoring	ดำเนินการต่อเนื่อง
	16) การเปิดเผยความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสินในโครงการที่เข้าร่วมจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) หรือโครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST)	ธนาคารดำเนินการเปิดเผยความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างตามหลักเกณฑ์ Integrity Pact หรือ CoST

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการปราบปรามทุจริต		
เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด
การดำเนินคดีทุจริตมีความรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	17) การอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่อยู่ในกระบวนการทางวินัยให้ดำเนินการ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	พนักงานที่อยู่ในกระบวนการดำเนินการทางวินัยมีความรู้ ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	18) การควบคุมกำกับติดตามให้ดำเนินการทางวินัย เป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	การขยายระยะเวลาของคดีทุจริตที่ดำเนินการทั้งหมด ไม่เกินร้อยละ 20
	19) การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินคดีการทุจริตตามกฎหมาย	จัดทำ/ทบทวนคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินคดีการทุจริตตามกฎหมายให้เป็นปัจจุบัน

2) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน



ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ ปี 2567

ธนาคารกำหนดนโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกประเภทจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและความซื่อสัตย์สุจริตในการดำเนินงาน รวมถึงการปฏิบัติตามหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ เช่น คู่แข่ง เจ้าหนี้ คู่ค้า และผู้ส่งมอบงานจัดซื้อจัดจ้างเพื่อตอกย้ำวัตถุประสงค์ในการสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้ประกาศเจตนารมณ์ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งในขณะก่อนและหลังปฏิบัติหน้าที่อันจะส่งผลให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรคุณธรรมและโปร่งใส (Organization of Integrity) โดยเผยแพร่การประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่และสื่อเผยแพร่ (Infographic) ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์ธนาคารออมสิน ช่องทาง Social Media Facebook GSB Society และได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ “การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy เพื่อป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม” ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับรู้รับทราบและถือปฏิบัติ รวมถึงประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2567 ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างธนาคารออมสินรับรู้ รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานด้านคุณธรรมความโปร่งใส การป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และมีธรรมาภิบาล

การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ “การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy เพื่อป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม”













การจัดบรรยายพิเศษในหลักสูตร “การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณ การป้องกันการทุจริต และการประพฤติปฏิบัติตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่” แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน






การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบและผลการดำเนินการ ประจำปี 2567

ธนาคารออมสินตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการควบคุมภายในที่ดี เพื่อการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน จึงได้จัดทำการประเมินความเสี่ยงการทุจริตของหน่วยงานตามกรอบแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงตามหลักสากล ประกอบด้วย 1) แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) ซึ่งประกอบด้วย COSO 2013 Internal Control, COSO 2017 Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance และ ISO 37001:2016 Anti-bribery Management Systems และมุ่งให้มีการดำเนินการตามแนวทางของวงจร PDCA (Plan - Do - Check - Act หรือวางแผน - ปฏิบัติ - ตรวจสอบ - ปรับปรุง) เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

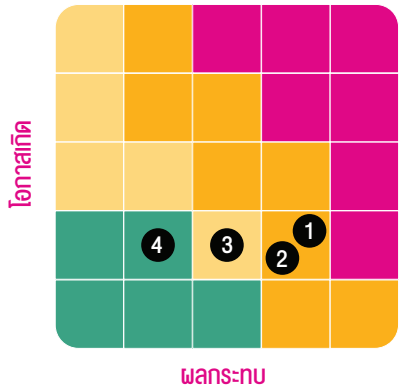
ทั้งนี้ธนาคารมีการบริการจัดการความเสี่ยงการทุจริตตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ตามประเภทดังต่อไปนี้

ประเภทที่ 1 ด้านการอนุมัติ อนุญาต ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
ประเภทที่ 2 ด้านการใช้อำนาจตามกฎหมาย/การให้บริการตามภารกิจ
ประเภทที่ 3 ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
ประเภทที่ 4 ด้านการบริหารงานบุคคล

โดยธนาคารใช้เกณฑ์การประเมินเชิงคุณภาพ “ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต (Corruption Risk Management Systems: CRM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สอดคล้องระบบประเมินความเสี่ยงฯ ที่สำนักงาน ป.ป.ท. ได้พัฒนาขึ้นสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต

ทั้งนี้ผลการประเมินความเสี่ยงการทุจริตของธนาคารออมสิน (สำนักงาน ป.ป.ท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีรายละเอียด ดังนี้

การประเมินความเสี่ยงการทุจริตของธนาคารออมสิน



- ความเสี่ยงระดับสูงมาก
- ความเสี่ยงระดับสูง
- ความเสี่ยงระดับปานกลาง
- ความเสี่ยงระดับต่ำ

1 การอนุมัติสินเชื่อ	ความเสี่ยงระดับสูง
2 การจัดซื้อจัดจ้าง	ความเสี่ยงระดับสูง
3 การให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของธนาคาร	ความเสี่ยงระดับปานกลาง
4 การบริหารงานบุคคล	ความเสี่ยงระดับต่ำ

ทั้งนี้ในปี 2567 ธนาคารไม่พบความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการรับสินบนในกระบวนงานอนุมัติ อนุญาต [205-3] เนื่องจากธนาคารออมสินไม่มีภารกิจการอนุมัติ อนุญาต ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างไรก็ตาม ในความเสี่ยงแต่ละประเภทมีประเด็น/เหตุการณ์ความเสี่ยงการทุจริต ซึ่งธนาคารได้วางมาตรการควบคุมบริการจัดการความเสี่ยงการทุจริต ดังนี้

แผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต

ประเด็น/เหตุการณ์ความเสี่ยงการทุจริต	ตัวอย่างมาตรการควบคุม/บริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต
1. การอนุมัติสินเชื่อ คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออาจมีการเรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดจากลูกค้า เพื่อดำเนินการในการพิจารณาคุณสมบัติ/วงเงิน/อนุมัติสินเชื่อไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด	• ธนาคารกำหนดระเบียบและคำสั่งเพื่อใช้เป็นกรอบในการประพฤติและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น นโยบายสินเชื่อธุรกิจ นโยบายสินเชื่อรายย่อย นโยบายบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต คำสั่งธนาคารออมสินเรื่องวิธีปฏิบัติการให้สินเชื่อลงทุนหรือก่อภาระผูกพันแก่กรรมการ ผู้บริหาร หรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต การดำเนินการทางวินัยพนักงาน • ประกาศเจตจำนงผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ • ประกาศนโยบายห้ามผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนรับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) • การกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารมีการปฏิญาณว่าจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าพระบรมรูปรัชกาลที่ 6

ประเด็น/เหตุการณ์ความเสี่ยงการทุจริต	ตัวอย่างมาตรการควบคุม/บริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต
	• จัดทำแบบรายงานการเปิดเผยข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม
2. การจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการซื้อหรือจ้างอาจมีการเรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้รับจ้างเพื่อใช้ดุลยพินิจของคณะกรรมการอย่างไม่เหมาะสมหรือกรรมการที่มีลำดับขั้นบังคับบัญชาที่สูงกว่าใช้อำนาจหน้าที่โน้มน้าวจูงใจกรรมการคนอื่น ๆ ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างไม่สุจริต ไม่โปร่งใส	• การกำหนดให้คณะกรรมการซื้อหรือจ้างต้องตรวจสอบเอกสารหลักฐานว่ามีความถูกต้องครบถ้วนตาม Checklist เอกสารประกอบการนำเสนอขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง • จัดทำคู่มือการตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้ยื่นข้อเสนอว่ามีความถูกต้องครบถ้วนตาม Checklist เอกสารประกอบการนำเสนอขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง • จัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ความร่วมมือป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐร่วมกัน 2 ฝ่ายระหว่างธนาคารกับผู้เข้าร่วมเสนอราคา/ผู้ทำสัญญา/ตัวแทน • จัดทำบันทึกข้อตกลงในการที่จะไม่เรียกรับสินบน ของกำนัลหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร โดยให้คณะกรรมการซื้อหรือจ้างลงนามรับทราบทุกท่าน • จัดทำแบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมของคณะกรรมการซื้อหรือจ้างกับผู้เสนอราคา • ตรวจสอบการมีหรือไม่มีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการซื้อหรือจ้างเพื่อป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม • สำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีวงเงินอยู่ในอำนาจของผู้อำนวยการธนาคารออมสินต้องมีการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายเข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการซื้อหรือจ้าง
3. การให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือตามภารกิจของธนาคาร พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารอาจมีการเรียกรับค่าบริการ ค่าจัดทำเอกสาร ค่าอำนวยความสะดวก หรือผลประโยชน์อื่นใดจากลูกค้าโดยฝ่าฝืนระเบียบ คำสั่ง กฎเกณฑ์ข้อบังคับของธนาคาร	• ธนาคารกำหนดระเบียบและคำสั่งเพื่อใช้เป็นกรอบในการประพฤติและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกคนยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต คำสั่งธนาคารเรื่องเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การดำเนินการทางวินัยพนักงาน การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะเรื่อง - มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) • ประกาศเจตจำนงผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ

ประเด็น/เหตุการณ์ความเสี่ยงการทุจริต	ตัวอย่างมาตรการควบคุม/ บริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต
	• ประกาศนโยบายห้ามผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) • การกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร มีการปฏิญาณว่าจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าพระบรมรูปรัชกาลที่ 6
4. การบริหารงานบุคคล คณะกรรมการที่มีอำนาจในการสรรหา/บรรจุ/แต่งตั้ง/เลื่อนตำแหน่ง/โยกย้าย/ลงโทษวินัย อาจมีการเรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดโดยทุจริตหรือไม่มีความชอบธรรม	• ธนาคารกำหนดระเบียบและคำสั่งเพื่อใช้เป็นกรอบในการประพฤติและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระเบียบธนาคารเรื่องการจำแนกตำแหน่ง บรรจุแต่งตั้ง ย้ายและสับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งและอัตราเงินเดือนพนักงานธนาคารออมสิน ระเบียบธนาคารออมสินว่าด้วยการแต่งตั้งและการพ้นจากตำแหน่งพนักงานธนาคารออมสิน การดำเนินการทางวินัยพนักงาน การบริหารผลปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม • ประกาศเจตจำนงผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ • ประกาศนโยบายห้ามผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) • การกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร มีการปฏิญาณว่าจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าพระบรมรูปรัชกาลที่ 6 • จัดทำแบบรายงานการเปิดเผยข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

สแกน QR Code ไปยัง
การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี 2567

CLICK HERE

ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริต และผลการจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในปี 2567 ธนาคารได้ทำการประเมินความเสี่ยงทุจริต โดยคัดเลือกจากโครงการจัดซื้อจัดจ้างงบประมาณปี 2567 ที่มีวงเงินสูงสุดจำนวน 1 โครงการตามหลักเกณฑ์และคู่มือแนวทางการประเมินความเสี่ยงการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ท. [205-1] คือ โครงการทดแทนระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ : แผนงานสนับสนุนงานสาขา/พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) กิจกรรมที่ 3 จัดซื้อระบบบริการสืบค้นข้อมูลเครดิตพร้อมจ้างบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 4 ปี รวมงบประมาณ 48,407,200 บาท และได้ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริต โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้ คือ

- **การจัดทำ TOR และราคากลาง (ระดับความเสี่ยงสูง)**
  - ฝ่ายการพัสดุทบทวน “คู่มือปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง” และแบบฟอร์มการจัดทำ TOR รายละเอียดคุณลักษณะมาตรฐาน โดยกำหนดให้ (1) ผู้ขายต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (2) ผู้ขายต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติที่ใช้ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน
  - คณะกรรมการกำหนดร่าง TOR ลงนามรับทราบบันทึกข้อตกลงในการที่จะไม่เรียกรับสินบน ของกำนัล หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคารเมื่อวันที่ 17 มกราคม 2567
  - ฝ่ายตรวจสอบภายในสำนักงานใหญ่ สายงานตรวจสอบภายใน กลุ่มตรวจสอบ ตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุฯ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2567
  - ธนาคารแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะเมื่อวันที่ 17 มกราคม 2567 - คณะกรรมการกำหนดร่าง TOR จัดทำร่าง TOR และราคากลางเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2567 โดยฝ่ายระบบงานเพื่อการบริหารนำเสนอขอความเห็นชอบดำเนินการจัดซื้อเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2567
  - คณะจัดการได้พิจารณาในการประชุม ครั้งที่ 26/2567 เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2567 มีมติเห็นชอบให้ดำเนินการซื้อระบบบริการสืบค้นข้อมูลเครดิตพร้อมจ้างบำรุงรักษาระยะเวลา 4 ปี โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ - ลงนามสัญญาเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2567

- **การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง (ระดับความเสี่ยงสูง)**
  - ฝ่ายการพัสดุทบทวน “คู่มือปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง” และแบบฟอร์มการจัดทำ TOR รายละเอียดคุณลักษณะมาตรฐาน โดยกำหนดให้ (1) ผู้ขายต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (2) ผู้ขายต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติที่ใช้ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน
  - คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ลงนามรับทราบบันทึกข้อตกลงในการที่จะไม่เรียกรับสินบน ของกำนัลหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคารเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2567 และลงนามรับทราบแบบรายงานความขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2567 รวมถึงลงนามแบบตรวจสอบการมี/ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2567 และตรวจสอบเอกสารหลักฐานตาม Checklist คู่มือการตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้ยื่นข้อเสนอจัดซื้อจัดจ้างแล้วว่ามีความถูกต้อง ครบถ้วน และได้รายงานผลการพิจารณาประกวดราคาเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2567
  - ธนาคารกับผู้รับจ้างร่วมกันลงนามบันทึกข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ความร่วมมือป้องกันและต่อต้านการทุจริต เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2567
  - บริษัทที่ได้รับการคัดเลือกลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ รวมถึงลงนามคำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามมาตรการควบคุมภายในเพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบนพร้อมลงนามสัญญาจ้างเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2567
  - ธนาคารแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายเป็นกรรมการเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2567
  - ฝ่ายตรวจสอบภายในสำนักงานใหญ่ สายงานตรวจสอบภายใน กลุ่มตรวจสอบ ตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุฯ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2567

- **การตรวจรับงาน (ระดับความเสี่ยงสูง)**
  - ฝ่ายการพัสดุทบทวน “คู่มือปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง” และแบบฟอร์มการจัดทำ TOR รายละเอียดคุณลักษณะมาตรฐาน โดยกำหนดให้ (1) ผู้ขายต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (2) ผู้ขายต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติที่ใช้ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน
  - ธนาคารแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2567 โดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุทุกคนลงนามรับทราบบันทึกข้อตกลงในการที่จะไม่เรียกรับสินบน ของกำนัล หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร และลงนามรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม
  - คณะกรรมการตรวจรับพัสดุจัดทำ Checklist เอกสารประกอบการตรวจรับพัสดุเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2567
  - แต่งตั้งคณะบริหารโครงการฯ เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2567 และติดตามความก้าวหน้าและสิ่งที่ส่งมอบของโครงการ
  - ฝ่ายตรวจสอบภายในสำนักงานใหญ่ สายงานตรวจสอบภายใน กลุ่มตรวจสอบ ตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุและรายงานผลการตรวจสอบ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุฯ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2567

สแกน QR Code ไปยัง รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี 2567

CLICK HERE

3) การส่งเสริมความโปร่งใส

มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ[2-25]

ธนาคารกำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ตลอดจนการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรม พร้อมรับฟังความเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยธนาคารดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีการจัดทำกระบวนการและช่องทางที่ชัดเจนสำหรับการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนกรณีการทุจริต พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้มีการสื่อสารให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทราบถึงกระบวนการและช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตอย่างชัดเจน

เพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ธนาคารได้กำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนอย่างละเอียดเพื่อปกป้องสิทธิ์ของผู้ร้องเรียนและสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นมีความสุจริต โดยธนาคารจะเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิดไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิดไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ การทำลายพยานหลักฐาน การได้รับผลกระทบเชิงลบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดนั้น โดยใช้ดุลยพินิจเพื่อกันผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิด ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารที่มีส่วนร่วมในการกระทำผิดไว้เป็นพยานได้ตามเหตุและผลของเรื่อง รวมถึงกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและระยะเวลาการดำเนินการในการดำเนินการ รวมถึงแนวทางการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยสามารถตรวจสอบรายละเอียดของมาตรการและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารตามรายละเอียด ดังนี้

สแกน QR Code ไปยัง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

CLICK HERE

ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต

GSB Contact Center	โทร 1115
Website	https://gsbqr.gsb.or.th/qrm/website
E-mail	voice@gsb.or.th
จดหมายร้องเรียน	ส่งถึงฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
สาขาของธนาคาร	จุดให้บริการและหน่วยให้บริการทั่วประเทศ
สื่อโซเชียลมีเดีย	• GSB Society • Facebook/X/Instagram/YouTube/TikTok • Line official GSB Now
หน่วยงานภายนอก	• ศูนย์ดำรงธรรม • ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) • สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) • สำนักงานปลัด • สำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ประเภท/เรื่องที่กระทำทุจริต	การรับเรื่องร้องเรียน		สถานะ		ลงโทษทางวินัย
			หน่วยงานรับเรื่อง	ช่องทางร้องเรียน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
มกราคม	1	เงินฝาก 1 เรื่อง	1	0	0	1	ไล่ออก 1 ราย
กุมภาพันธ์	2	เงินฝาก 1 เรื่อง, สินเชื่อ 1 เรื่อง	2	0	1	1	ไล่ออก 1 ราย
มีนาคม	3	เงินฝาก 2 เรื่อง, สินเชื่อ 1 เรื่อง	3	0	1	2	ไล่ออก 2 ราย
เมษายน	2	เงินฝาก 2 เรื่อง	2	0	0	2	ไล่ออก 2 ราย
พฤษภาคม	4	เงินฝาก 3 เรื่อง, อื่น ๆ (ยักยอกเงิน) 1 เรื่อง	4	0	2	2	ไล่ออก 2 ราย
มิถุนายน	0	-	0	0	0	0	-
กรกฎาคม	3	เงินฝาก 1 เรื่อง, สินเชื่อ 2 เรื่อง	2	1	0	3	ไล่ออก 3 ราย
สิงหาคม	1	สินเชื่อ 1 เรื่อง	0	1	0	1	ไล่ออก 1 ราย
กันยายน	2	เงินฝาก 2 เรื่อง	1	1	1	1	ไล่ออก 1 ราย
ตุลาคม	0	-	0	0	0	0	-
พฤศจิกายน	2	เงินฝาก 2 เรื่อง	1	1	1	1	ไล่ออก 1 ราย
ธันวาคม	1	อื่น ๆ (เบิกค่าใช้จ่าย) 1 เรื่อง	1	0	1	0	-
รวม	**21**		**17**	**4**	**7**	**14**	**ไล่ออก 14 ราย**

หมายเหตุ : เป็นข้อมูลเฉพาะกิจกรณีมีการร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช.

4) การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้กำหนดให้มี “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) มาใช้ในการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรและยกระดับมาตรการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความเป็นธรรมและโปร่งใส ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดยตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเป็นธรรมและโปร่งใสอย่างต่อเนื่องและได้จัดทำแผนในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารเพื่อยกระดับค่าคะแนนการประเมิน ITA ของธนาคารให้สูงขึ้นผ่านมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ปี 2567 โดยมีรายละเอียดดังนี้








มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ปี 2567

เรื่อง/ประเด็น	มาตรการและแนวปฏิบัติ
1. **กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ**	ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของธนาคารให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น • จัดทำรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ส่วนรวมประจำปี • เผยแพร่ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน • ประกาศเจตจำนงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ • จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินคดีการทุจริตตามกฎหมาย • สื่อสาร/สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตให้กับพนักงาน • การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (ITA) ประจำปีงบประมาณ

เรื่อง/ประเด็น	มาตรการและแนวปฏิบัติ
2. **การให้บริการและระบบ E-Service**	ปรับปรุงและพัฒนาการช่องทางให้บริการออนไลน์ให้ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ (ระบบ E-Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ใช้งานง่าย และมีข้อมูลหลากหลาย เช่น • ปรับปรุงคู่มือการใช้งานบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ Online • พัฒนาและปรับปรุงการใช้งานให้เข้าใจง่ายและผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการที่จุดให้บริการหรือสาขาของธนาคาร • ปรับปรุงและพัฒนา Mobile Banking ให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
3. **ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ**	ปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายและสะดวกในการเข้าใช้งานและปรับปรุงกระบวนการการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของธนาคาร เช่น • เพิ่มช่องทางในการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ Social Media และเพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต • จัดทำแผนงานเพื่อลงพื้นที่ในการประชาสัมพันธ์และรับทราบความเห็นจากบุคคลภายนอก หน่วยงานลงพื้นที่เพื่อประชุม/อบรม/บรรยาย/ร่วมกับหน่วยงานและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง • จัดทำ QR Code ติดประกาศการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก ณ ธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศ
4. **กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ**	ปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว เช่น • จัดทำแผนการตรวจสอบ/สอบทานการปฏิบัติงานตามระเบียบคำสั่งเรื่องการใช้ทรัพย์สินของธนาคารและรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการธนาคาร • พัฒนารูปแบบการรายงานเปิดเผยข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมจากเอกสาร (Manual) เป็นระบบออนไลน์
5. **กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง**	ปรับปรุงการดำเนินงานด้านงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง โดยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และกำหนดมาตรการเพิ่มความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น • จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนปฏิบัติการและการใช้งบประมาณของธนาคาร • จัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับหน่วยงานในการจัดทำร่างแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปีและแจ้งให้ทุกหน่วยงานรับทราบ • เปิดเผยการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณของธนาคารในช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนด • ประกาศเจตนารมณ์ “นโยบายการกำกับดูแลเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม” และเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ธนาคาร และการเปิดเผยโครงการที่เข้าร่วมจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) หรือโครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST) • จัดให้มีการลงนามในแบบตรวจสอบการไม่มีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง

เรื่อง/ประเด็น	มาตรการและแนวปฏิบัติ
6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจ และการบริหารงานบุคคล	ปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการแทรกแซงการบริหารงานบุคคล เช่น • จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล • กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการสรรหา/คัดเลือกบุคลากร/บรรจุ/แต่งตั้ง/ย้ายและสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง • เผยแพร่ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงประกาศเจตจำนงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ • สื่อสาร/เผยแพร่/เน้นย้ำบทลงโทษกรณีผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างกระทำทุจริตหรือขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับประโยชน์ของธนาคาร
7. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน	ปรับปรุงและพัฒนากลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน เช่น • สื่อสาร/สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตให้กับพนักงาน • สื่อสารนโยบายไม่รับของขวัญทุกช่องทาง • จัดทำรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ส่วนรวมประจำปี • บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสื่อสารกรณีศึกษาเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและโทษที่ได้รับให้กับพนักงานและลูกจ้างทราบ

จากการดำเนินงานตามมาตรการ ธนาคารคว้ารางวัล ITA Award ในฐานะรัฐวิสาหกิจอันกับหนึ่งในปี 2567 โดยได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score): AA ด้วยคะแนนรวม 98.96 คะแนน A ซึ่งธนาคารได้รับผลคะแนนประเมินที่สูงและเกินกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีข้อจำกัดในการเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานใด ๆ โดยมีผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคาร ดังนี้

เรื่อง/ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	• ไม่พบข้อมูลขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ส่วนรวมประจำปี • เผยแพร่ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินและสื่อสารเป็น E-book และอินโฟกราฟิกผ่าน www.gsb.or.th และ E-mail • ทบทวนและประกาศเจตจำนงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ทุกปีผ่าน www.gsb.or.th • ประกาศใช้วิธีปฏิบัติในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และทบทวนมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยทบทวนและเผยแพร่เป็นประจำทุกปีผ่าน www.gsb.or.th • จัดอบรมหลักสูตรด้านคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต สำหรับ พนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน และจัดทำ E-learning ผ่าน GSB Wisdom “หลักสูตรด้านคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตสำหรับพนักงานใหม่ รหัสวิชา CR6754” จำนวน 171 คน คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.94 • ผลการประเมินธนาคารเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) และได้คะแนนเป็นอันดับที่ 1 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้วยคะแนน 98.96

เรื่อง/ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
2. **การให้บริการและระบบ E-Service**	• ปรับปรุงคู่มือการใช้งานบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ Online • พัฒนาและปรับปรุงการใช้งานให้เข้าใจง่าย แสดงผลการตรวจได้ทันทีและมีประสิทธิภาพ ผ่าน https://psc.gsb.or.th ปรับปรุงและพัฒนา Mobile Banking ให้มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันรองรับการป้องกันภัยการทุจริตที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น MyMo Secure Plus
3. **ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ**	• เพิ่มช่องทางในการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ Social Media เช่น Facebook TikTok Instragram Threads: GSBsociety และเพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต 4 ช่องทาง 1) จดหมายทางไปรษณีย์ 2) E-mail: Whistleblower@gsb.or.th 3) www.gsb.or.th ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ : ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4) GSB Connect: แจ้งเบาะแสการทุจริตและจัดทำมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสตามกฎหมาย • จัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร่วมกับผู้บริหารสายงานกิจการสาขา 1 - 6 เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ • จัดทำ QR Code ติดประกาศการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก ณ ธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศ
4. **กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ**	• ไม่พบประเด็นการใช้ทรัพย์สินของธนาคารที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด หรือมีการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม • พัฒนารูปแบบการรายงานเปิดเผยข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมจากเอกสาร (Manual) เป็นระบบออนไลน์ • กำหนดวิธีปฏิบัติในการขอใช้รถยนต์ของธนาคารและพัฒนาปรับปรุงระบบงานขอใช้ยานพาหนะ ปรับปรุงคู่มือการใช้งาน โดยระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางธนาคารตามประเภทงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน • สื่อสาร ประชาสัมพันธ์วิธีปฏิบัติคู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของธนาคารให้แก่บุคลากรรับทราบ
5. **กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง**	• สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนปฏิบัติการและการใช้งบประมาณของธนาคารทุกปี และจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาการจัดทำแผนงานและงบประมาณและการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ • ประชุมร่วมกับหน่วยงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปีเป็นประจำทุกปี • เผยแพร่แผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสินผ่าน www.gsb.or.th หัวข้อข่าวสาร “การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส” • เผยแพร่รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี 2567 บนเว็บเพจฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณ • กำหนดให้ผู้ที่ประสงค์ยื่นข้อเสนอราคากับธนาคารจัดทำคำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายในเพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน • ดำเนินการเปิดเผยความโปร่งใสตามหลักเกณฑ์ Integrity Pact หรือ CoST (ในปีงบประมาณปี 2567 ไม่มีโครงการงานก่อสร้างที่มีวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป (CoST) และสำหรับงานซื้อหรือจ้างที่มีวงเงินจัดซื้อจัดจ้างตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป ยังไม่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact))

เรื่อง/ประเด็น	ผลการดำเนินงาน
5. **กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง (ต่อ)**	• คณะกรรมการซื้อหรือจ้างทุกคนลงนามรับทราบบันทึกข้อตกลงในการที่จะไม่เรียกรับสินบนของกำนัลหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร • คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ลงนามรับทราบ บันทึกข้อตกลงในการที่จะไม่เรียกรับสินบน ของกำนัล หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร • คณะกรรมการซื้อหรือจ้างและผู้เสนอราคาทุกคนลงนามรับทราบแบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม และคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ลงนามรับทราบแบบรายงาน
6. **กระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล**	• จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปี 2567 • จัดทำหลักเกณฑ์ในการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและเผยแพร่ให้พนักงานรับทราบ รวมถึงกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและจัดทำคู่มือการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) และคู่มือการบริหารผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ Web HR • เผยแพร่หลักเกณฑ์การสรรหา แต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนบุคคลบนอินทราเน็ตของธนาคาร • ให้คณะกรรมการสรรหาลงนามรับรองตนเองว่าไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับการสรรหา แต่งตั้ง โยกย้าย พร้อมลงนามรับรองในเอกสาร 1) รายงานการประชุมคณะกรรมการสรรหาแต่งตั้งโยกย้ายพนักงานในระดับสายงาน (กรณีพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ) 2) บันทึกข้อความนำเสนอแต่งตั้ง ย้ายและสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง (กรณีพนักงานระดับบริหารและลูกจ้าง) • อัตราการร้องเรียนของพนักงานและลูกจ้างด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็น 0.04% • ปี 2567 เผยแพร่บทความกรณีศึกษาเกี่ยวกับการทุจริตและโทษที่ได้รับให้แก่ พนักงานและลูกจ้างทราบ ผ่าน E-mail DL.All Users
7. **กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน**	• จัดอบรมหลักสูตรด้านคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตสำหรับพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน และจัดทำ E-learning ผ่าน GSB Wisdom “หลักสูตรด้านคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตสำหรับพนักงานใหม่ รหัสวิชา CR6754” • สื่อสารนโยบายไม่รับของขวัญทุกช่องทาง ผ่าน www.gsb.or.th และอินทราเน็ตของธนาคาร • ไม่พบข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม • คดีทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานในสังกัดกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบที่แจ้งต่อ ศปท. กระทรวงการคลัง/ถูกชี้มูลว่ากระทำการทุจริต ลดลงร้อยละ 10 จากปี 2566 • ปี 2567 เผยแพร่บทความกรณีศึกษาเกี่ยวกับการทุจริตและโทษที่ได้รับให้แก่ พนักงานและลูกจ้างทราบผ่าน E-mail DL.All Users

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมและการต่อต้านทุจริต

ข้อมูลการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของผู้บริการ พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน [2-27][205-3]

จากการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคารอย่างมุ่งมั่นและต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารสามารถลดการกระทำทุจริตอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2567 อัตราการทุจริตลดลงคิดเป็น 0.070 ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของมาตรการป้องกันที่เข้มงวดและการยึดมั่นในความโปร่งใสและจริยธรรมขององค์กร

ตัวชี้วัด	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
การกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ (กรณี/ร้อยละ)*	25 ราย (ร้อยละ 0.117)	23 ราย (ร้อยละ 0.108)	15 ราย (ร้อยละ 0.070)

หมายเหตุ : * อัตราร้อยละเทียบจากจำนวนผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างในปีที่มีการคำนวณอัตราร้อยละ
โดยปี 2565 มีจำนวนทั้งหมด 21,324 คน ปี 2566 มีจำนวนทั้งหมด 21,292 คน ปี 2567 มีจำนวนทั้งหมด 21,393 คน

ระดับผลการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ตัวชี้วัด	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ผลคะแนนการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม ไม่น้อยกว่า 95 คะแนน	98.85 คะแนน (อันดับ 4 ของรัฐวิสาหกิจ)	98.58 คะแนน (อันดับ 2 ของรัฐวิสาหกิจ)	98.56 คะแนน (อันดับ 2 ของรัฐวิสาหกิจ)	98.96 คะแนน (อันดับ 1 ของรัฐวิสาหกิจ)

การรวบรวมข้อมูลและเอกสารอ้างอิงครบถ้วนตามแบบประเมินหรือ Checklist 71 ข้อ

ตัวชี้วัด	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ได้รับการรับรองจากแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) และเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งแรกที่ได้รับการรับรองจาก CAC (ภายใน มี.ค. 68)	-	-	ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วม CAC และจัดทำแผนการดำเนินการปิดช่องว่างด้านการป้องกันการทุจริตตามเกณฑ์ CAC	อยู่ระหว่างดำเนินการ

รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสินประจำปี 2567

ในปี 2567 ธนาคารออมสินรายงานข้อมูลเรื่องกล่าวหาร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบต่อ ศปท. กระทรวงการคลัง เป็นจำนวน 21 เรื่อง ลดลงจากปี 2566 จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.55 โดยสามารถตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินการป้องกันทุจริตตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารได้บนเว็บไซต์

สแกน QR Code ไปยัง รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสินประจำปี 2567

CLICK HERE

การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของธนาคารให้สื่อมวลชน

ธนาคารออมสินได้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลการใช้จ่ายจ่ายเงินหรือทรัพย์สินของธนาคารให้สื่อมวลชน เพื่อประโยชน์ในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เรื่อง การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินให้สื่อมวลชน เพื่อประโยชน์ในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยรายละเอียดให้คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และประกาศให้ประชาชนทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินให้สื่อมวลชน โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้สามารถตรวจสอบรายละเอียดการเปิดเผยการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของธนาคารได้บนเว็บไซต์

สแกน QR Code ไปยัง การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของธนาคารให้สื่อมวลชน

CLICK HERE

การปฏิบัติตามกฎหมายและการชดเชยค่าเสียหาย [2-27]

ในปี 2567 ธนาคารมีการชดใช้ค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอก กรณีบุคคลภายนอกใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาลและตามข้อร้องเรียนของบุคคลภายนอกอันเนื่องจากการดำเนินการบังคับคดีภายหลังชำระหนี้ปิดบัญชีแล้ว รวมทั้งการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในส่วนแรกที่ธนาคารในฐานะผู้เอาประกันต้องรับผิดตามเงื่อนไขกรมธรรม์ รวมจำนวน 8 ราย เป็นจำนวนเงิน 4,002,555.34 บาท โดยแบ่งออกเป็นกรณี ดังนี้

1) กรณีบุคคลภายนอกฟ้องคดีต่อศาล ขอให้ธนาคารชดใช้ค่าเสียหาย จำนวน 3 กรณี 3,640,555.34 บาท
2) กรณีบุคคลภายนอกเรียกร้องให้ธนาคารชดใช้ค่าเสียหาย จำนวน 1 กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ติดต่อเจ้าของทรัพย์สินและสามารถเจรจาตกลงกันได้ เป็นเงิน 350,000 บาท
3) กรณีธนาคารกระทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอก แต่ได้ทำประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สินไว้ โดยธนาคารต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในส่วนแรกที่ธนาคารในฐานะผู้เอาประกันต้องรับผิดตามเงื่อนไขกรมธรรม์ 3,000 บาท จำนวน 4 กรณี เป็นเงิน 12,000 บาท



การสื่อสารและให้ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรของธนาคารไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกับการทุจริตผ่านการสื่อสารนโยบายและมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร อาทิ การจัดอบรมในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการป้องกันการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณ และการป้องกันการทุจริต ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตและส่งเสริมการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของธนาคารทุกคน เพื่อสร้างความตระหนักและแนวปฏิบัติที่เหมาะสม และได้จัดทำสรุปสาระสำคัญของนโยบายและแบบสอบถามการปฏิบัติงานเรื่องความรู้ความเข้าใจนโยบายป้องกันและปราบปรามทุจริตผ่านทาง E-mail ส่งถึงผู้ใช้ทุกคนให้รับทราบและตอบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ GSB Wisdom โดยมีรายละเอียดผลการดำเนินการ ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
ความสำเร็จของการทบทวนนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	• ทบทวนและประกาศใช้ 30 ก.ย. 2567
เนื้อหาสาระของนโยบายครอบคลุมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล	• ครอบคลุมร้อยละ 100
ติดตามผลการทุจริตและกำหนดมาตรการป้องกันจำนวนอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามกรณีที่เกิดการทุจริต	• กำหนดมาตรการ Surprise Check สาขา ไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามแบบฟอร์ม Checklist กำหนดมาตรการ จำนวน 1 ครั้ง
ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 90	• ผ่านเกณฑ์ที่ร้อยละ 93.96



บุคลากรของธนาคารออมสินที่ได้รับการสื่อสารและ/หรือการอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร [205-2]

	จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร	คิดเป็นร้อยละจากทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคารออมสิน	16	100
ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป	49	100
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา	5,669	100
พนักงานและลูกจ้าง	15,691	100

	จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กรและการปฏิบัติตามกฎหมาย	คิดเป็นร้อยละจากทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคารออมสิน	16	100
ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป	49	100
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา	5,669	100
พนักงานและลูกจ้าง	15,691	100

คู่ค้าทางธุรกิจที่ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารออมสินที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

	คิดเป็นร้อยละจากทั้งหมด
คู่ค้าทางธุรกิจที่ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร งานที่จัดซื้อจัดจ้างวงเงินเกิน 5 แสนบาท จำนวน 556 สัญญา	100

การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ที่มา

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของธนาคาร โดยช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง ธนาคารออมสินจึงตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์และการรั่วไหลของข้อมูลจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารในทุกแง่มุม ด้วยมาตรฐานสากล การติดตาม และป้องกันช่องโหว่อย่างต่อเนื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ลดความเสี่ยงแก่ชื่อเสียงและการเงินของธนาคาร รวมถึงความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในระดับบุคคลและระดับประเทศ

ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นไปตามมาตรฐาน ธนาคารต้องพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ 	• **โอกาส :** การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและระบบป้องกันภัยทางไซเบอร์สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า เพิ่มโอกาสขยายฐานลูกค้าและสร้างรายได้มากขึ้นจากการดึงดูดลูกค้าใหม่ อีกทั้งลดค่าใช้จ่ายในการจัดการในกรณีรั่วไหลของข้อมูลและถูกโจมตีทางไซเบอร์ในอนาคต • **ความเสี่ยง :** การพัฒนาและบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้เงินลงทุนสูง ซึ่งอาจกระทบต่อผลกำไร และการเพิ่มต้นทุนโดยรวมของธนาคาร
สังคม 	• **โอกาส :** การมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ดี ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้าและชุมชน นอกจากนี้มาตรการความปลอดภัยที่เข้มแข็งยังเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารในฐานะองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าจากระบบของธนาคารในการช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการโจมตีทางไซเบอร์และการรั่วไหลของข้อมูล • **ความเสี่ยง :** การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ธนาคารอาจเผชิญกับค่าปรับและการดำเนินคดีทางกฎหมาย
สิทธิมนุษยชน 	• **โอกาส :** การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพช่วยธนาคารในการสนับสนุนและรักษาสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะสิทธิในความเป็นส่วนตัว ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร • **ความเสี่ยง :** การละเลยมาตรการความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถนำไปสู่การดำเนินคดีในข้อหาละเมิดสิทธิมนุษยชนในอนาคต

เป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2567
พนักงานในสายงานความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ได้รับประกาศนียบัตรด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ คิดเป็นร้อยละ 70 ของพนักงานในสายงานฯ	ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง สอบผ่านและได้รับ Certification จำนวน 43 คน จากบุคลากรในสายงานทั้งสิ้น 54 คน คิดเป็น**ร้อยละ 75.44**
ปรับปรุงกระบวนการด้านความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์	มีการปรับปรุงกระบวนการตามแผนงานคิดเป็น**ร้อยละ 100**

การกำกับดูแล

เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้นำหลักการ 3 Lines of Defense มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ โดยมีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ร่วมกันในการกำหนดแนวทาง ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกหลักในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในส่วนของการดำเนินงานและระบบงานที่สำคัญ อีกทั้งยังดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาและให้ความเห็นชอบต่อนโยบายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกลั่นกรองแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร

ธนาคารได้นำกรอบแนวคิด Cobit และมาตรฐาน ISO/IEC 38500 รวมถึงแนวทางการดำเนินงานประกาศจากธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวปฏิบัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของธนาคารในบริบทของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Governance, Risk Management and Compliance: GRC)

การกำกับดูแล	คณะกรรมการธนาคารออมสิน คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ
การบริหารจัดการ	• คณะกำกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ • คณะกรรมการบริหารโครงการ Digital Transformation • คณะทำงานบริหารความเปลี่ยนแปลง • คณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ • คณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูล
การปฏิบัติการ	• ทีมงานจัดการเหตุไซเบอร์ • คณะกรรมการ Emergency Change Advisory Board • คณะทำงานบริหารระบบการจัดการด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ • คณะทำงานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ • คณะทำงานกลั่นกรองแผนงานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ • คณะทำงาน Core Business Enablers ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

อำนาจหน้าที่

1. ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่อาจส่งผลต่อการบริการของธนาคาร รวมถึงการประเมินความเสี่ยงจากผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสำคัญ
2. ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูล โดยพิจารณาอนุมัติแผนงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล
3. พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลที่ไม่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติม และนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบ
4. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัล ก่อนเริ่มปีบัญชีและติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานให้คณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบเป็นรายไตรมาส
5. พิจารณากลั่นกรองและให้ความเห็นต่อโครงการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดสรรทรัพยากรที่สำคัญและติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารทราบเป็นรายไตรมาส

กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

การปรับปรุงกระบวนการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ธนาคารทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) รวมถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของธนาคารให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022, กฎหมาย Cybersecurity กฎหมาย PDPA และ NIST 2.0 ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการภายในให้สอดคล้องกับประกาศเพิ่มเติมภายใต้กรอบกฎหมายด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการพิจารณาประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้วย โดยในปี 2567 ธนาคารได้รับการรับรองความต่อเนื่อง (Surveillance No.1) ตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 หลังจากที่ได้ดำเนินการปรับปรุงดังกล่าว



กระบวนการเฝ้าระวังและอุปกรณ์ความปลอดภัย



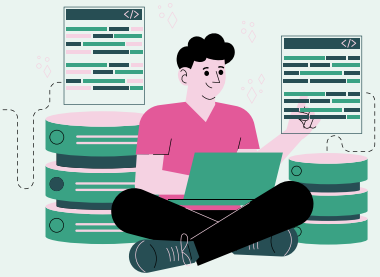
Web Application Firewall (WAF)

เพื่อป้องกัน ตรวจจับ และตรวจสอบพฤติกรรมของ Application ซึ่งครอบคลุม Application ที่เข้าถึงจาก Internet ทั้งหมด



SIEM (Security Information & Event Management)

วิเคราะห์ Log และตรวจจับ Threats



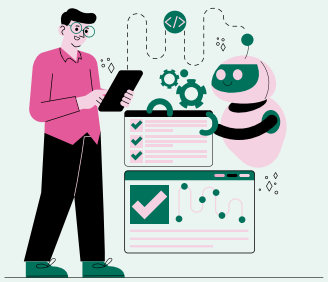
EDR/XDR

เพื่อตรวจสอบพฤติกรรม Endpoint และแอปพลิเคชัน



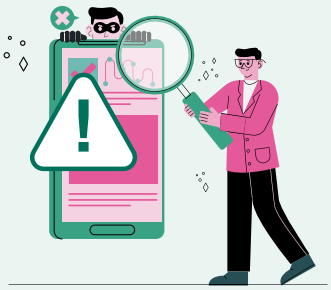
API Gateway & API Security

ป้องกันและตรวจสอบ API Traffic



Security Operation Center

- Monitor Data
- Brand Protection



เฝ้าระวังและตรวจสอบ Application ปลอมของธนาคาร

เพื่อป้องกันและจำกัดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น

การบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ธนาคารทบทวนขอบเขตการรายงานความเสี่ยง พร้อมกับจัดทำแผนปรับปรุงการป้องกันความเสี่ยง (Opportunities for Improvement: OFI) โดยอ้างอิงจากผลการประเมินความเสี่ยง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังได้พัฒนานวัตกรรมและระบบงานที่สำคัญเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับความเสี่ยงในอนาคต เช่น การใช้ระบบ SharePoint สำหรับการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ISMS ระบบ ITSM สำหรับการจัดเก็บกรณีศึกษา (Lesson Learned) ในกระบวนการบริหารจัดการและความรู้ และระบบ KM สำหรับจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักและการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ธนาคารยังได้พิจารณาความเสี่ยงด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยกำหนดให้การที่ระบบ IT สามารถรองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้งานในกรณีที่เกิดการโจมตีทางไซเบอร์เป็นตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) ด้วย

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตามมาตรฐานสากล ธนาคารจึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องโดยธนาคารได้ดำเนินการออกระเบียบนโยบายด้านการจัดการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Policy)

เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับองค์กรแบบองค์รวม ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจ ปริมาณธุรกรรม ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัย ความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่ภายใต้ “หลักการ CIA” ประกอบด้วย



นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Policy)

เพื่อเป็นกรอบทิศทางการกำกับดูแล การบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายสำหรับหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 กฎหมายลำดับรองและพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และตามเวอร์ชันใหม่ของ NIST CSF 2.0 Framework ประกอบด้วย แผนการตรวจสอบด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ไซเบอร์ การประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และแผนตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Incident Response Plan: CIRP)

นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก (Third Party Risk Management Policy)

เพื่อเป็นหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการการเชื่อมต่อหรือการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก ให้สอดคล้องตามลักษณะการดำเนินธุรกิจ ปริมาณธุรกรรม ความซับซ้อนของเทคโนโลยีที่นำมาใช้และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ธนาคารดำเนินการตามระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Systems: ISMS) และได้รับการต่ออายุการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 ในปี พ.ศ. 2567 โดยเพิ่มมาตรการควบคุมความปลอดภัยและทบทวนการประเมินความเสี่ยงแบบ Risk Scenario Base ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการนี้ครอบคลุมการประเมินและจัดการความเสี่ยง รวมถึงการสื่อสารและติดตามผลเพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ธนาคารทบทวนทรัพย์สินและประเมินความเสี่ยงประจำปีและติดตามแผนวัดประสิทธิผล ISMS กับแผนบริหารความเสี่ยง (OFI) อย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังทบทวนคู่มือการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ พร้อมได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร โดยมีคณะจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศรายงานสถานการณ์ความปลอดภัยไซเบอร์แก่ผู้บริหารสูงสุดทุกเดือน และธนาคารรายงานผลประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แก่สำนักคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (NCSA) ตามมาตรา 54 ของพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 เป็นประจำทุกปี

แนวทางป้องกันความเสี่ยงทางไซเบอร์

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอ้างอิงหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3 Line of Defense) เพื่อให้สอดคล้องตามหลักการถ่วงดุล (Check and Balance) โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน (Segregation of Duties) ในการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ และการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งได้กำหนดบทบาทหน้าที่โดยสรุปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละระดับ

นอกจากนี้ธนาคารยังมีแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่ธนาคารได้ดำเนินการซึ่งอาจเกิดจากการโจมตีทางไซเบอร์เพื่อการฉ้อโกงดิจิทัล (Digital Fraud) การโจมตีข้ามอุตสาหกรรม (Cross Sector Impact) และการนำ Artificial Intelligence (AI) และ Machine Learning (ML) มาใช้ในการโจมตี โดยแบ่งแนวทางการป้องกันออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการสร้างความตระหนักรู้ (People)

ธนาคารได้จัดทำสื่อเพื่อเสริมความตระหนักด้านความปลอดภัยไซเบอร์แก่พนักงานในองค์กร โดยปี 2567 สายงานความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ได้ริเริ่มโครงการ Cyber Vaccination เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ ลดผลกระทบจากอาชญากรรมไซเบอร์ ผ่านการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ดิจิทัลรูปแบบ Infographic ผ่าน E-mail และระบบ Knowledge Management บน GSB Wisdom เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลิตสื่อโฆษณา เช่น วิดีโอคลิป เพื่อเผยแพร่บนช่องทางต่าง ๆ เช่น ทีวี วิทยุ และสื่อโซเชียลมีเดีย เพื่อส่งต่อความรู้ให้แก่ลูกค้า ประชาชน และเยาวชน

การดำเนินการสื่อสารเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภัยการเงินไซเบอร์มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ที่สูงขึ้นเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในด้านการเงินสู่ลูกค้าธนาคารและประชาชนโดยทั่วไป ในสถานการณ์ปัจจุบันที่ภัยทางการเงินมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที

2. ด้านเทคโนโลยี (Technology)

ธนาคารได้นำเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย เช่น Mobile Endpoint Security (MES), Endpoint Detection and Response (EDR) และ Data Loss Prevention (DLP) มาใช้งานเพื่อป้องกันภัยคุกคามบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ยังพัฒนาเครื่องมือสำหรับตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามอย่างรวดเร็ว อาทิ Cyber Threat Intelligence (CTI), Security Information and Event Management (SIEM) และ Security Mail Gateway เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารได้ยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของแอปพลิเคชันธนาคาร MyMo โดยเปิดตัวเป็น MyMo Secure+ เพื่อเพิ่มการปกป้องและลดความเสี่ยงทางการเงินที่อาจเกิดจากภัยไซเบอร์ สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร มาตรการนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อให้ความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

การตรวจสอบ

ธนาคารมีโครงสร้างกลุ่มตรวจสอบที่ขึ้นตรงกับคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานโดยมีหน้าที่หลักในการสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) และให้คำปรึกษา (Consult) เกี่ยวกับระบบและมาตรการควบคุมภายใน ซึ่งรวมถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ หน่วยงานตรวจสอบภายในถือเป็นแนวป้องกันด่านที่ 3 (3rd Line of Defense) ในการสอบทานผลการดำเนินงานในภาพรวม ประเมิน และให้ความเห็นต่อระบบการควบคุมภายใน ตลอดจนให้คำแนะนำเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การดำเนินการของธนาคาร

ปัจจุบันภัยคุกคามไซเบอร์มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการโจมตีที่ซับซ้อนและยากต่อการติดตามและตรวจจับ กระบวนการป้องกัน (Protection) การตรวจจับ (Detection) และการตอบสนอง (Response) ต้องสามารถรับมือหรือตรวจจับได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม และกลุ่มตรวจสอบมีการกำหนดแผนในการเข้าตรวจสอบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศเป็นประจำทุกปี โดยครอบคลุมหัวข้อความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น

- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- มาตรการควบคุมภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่อ้างอิงจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย และ พรบ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- การตรวจรับรองการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 เป็นต้น



บันทึกผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการผ่านระบบ Teammate

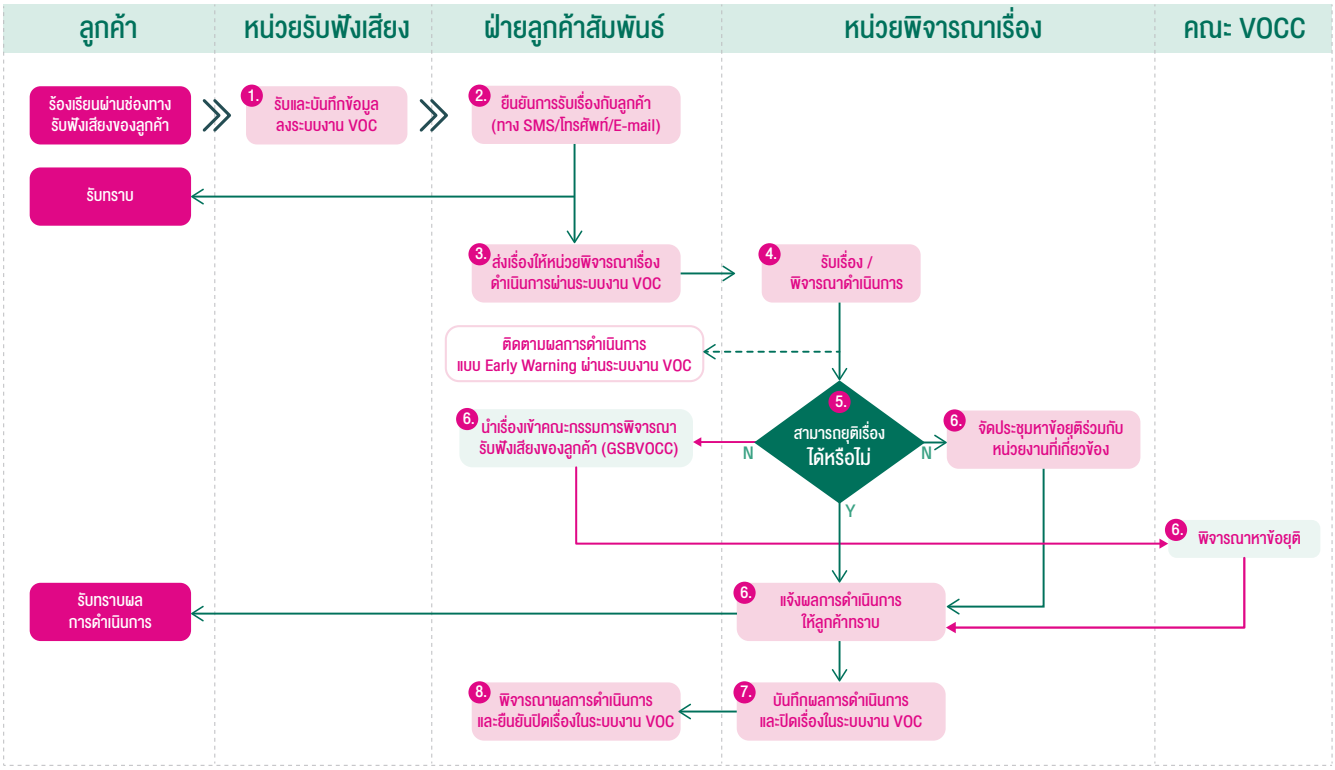
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อกำหนดกรอบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยในเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธนาคาร เพื่อรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้อง (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของทรัพย์สินสารสนเทศ นำเสนอแนวทางปฏิบัติและมาตรการที่ครอบคลุมการบริหารจัดการกระบวนการ บุคลากร และเทคโนโลยี ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 ระเบียบฉบับนี้ยังเน้นการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุแนวทางในการรักษาความปลอดภัยข้อมูล การจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอก และการป้องกันโปรแกรมไม่พึงประสงค์ อันเป็นส่วนสำคัญในการสร้างเสริมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่มีความท้าทายทางด้านความปลอดภัยมากขึ้น

การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม โดยจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาการดำเนินงานที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA)

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ระยะเวลาดำเนินการตามระดับความรุนแรง

ระดับรุนแรงน้อย	ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่บันทึกลงระบบ
ระดับรุนแรงปานกลาง	ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่บันทึกลงระบบ
ระดับรุนแรงมาก	ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่บันทึกลงระบบ

ยกเว้น ช่องทางจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้ดำเนินการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 10 วันทำการ นับจากวันที่ระบุในหนังสือของ ธปท. หรือให้เป็นไปตามคำสั่งอื่นตามที่ ธปท. กำหนด

1. **หน่วยรับฟังเสียงของลูกค้า** เมื่อมีการร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารผ่านช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า หน่วยรับฟังของลูกค้าจะดำเนินการรับเรื่องและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบงาน VOC เพื่อให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จัดส่งต่อไปยังหน่วยพิจารณาเรื่อง

2. **ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์** เมื่อได้รับเรื่องผ่านระบบงาน VOC ให้ดำเนินการดังนี้
   - ส่งการยืนยันการรับเรื่องแก่ลูกค้าผ่าน SMS, โทรศัพท์, หรือ E-mail ภายใน 1 วันทำการหลังจากบันทึกลงระบบงาน VOC
   - ส่งเรื่องผ่านระบบงาน VOC ไปยังหน่วยพิจารณาเรื่องเพื่อดำเนินการต่อและติดตามผลจนสำเร็จ หากเป็นกรณีเกี่ยวกับภัยจากมิจฉาชีพทางการเงินให้จัดส่งเรื่องไปยังหน่วยงานบริการลูกค้าด้านภัยทุจริตทางการเงินเพิ่มเติม เพื่อรวบรวมเรื่องส่งไปยังฝ่ายบริหารความเสี่ยงปฏิบัติการและป้องกันการทุจริต

3. **หน่วยพิจารณาเรื่อง**
   - ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อหาข้อยุติตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA)
   - ติดต่อชี้แจงและรายงานความคืบหน้าแก่ลูกค้า พร้อมบันทึกผลในระบบงาน VOC
   - หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ให้จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงตามสายงานบังคับบัญชาและแจ้งผลไปยังฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

4. **ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์** รายงานต่อผู้บริหารระดับสูงตามสายงานบังคับบัญชาหรือหารือในคณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้า (GSBVOCC) ในกรณีที่เป็นเรื่องรุนแรงมาก เพื่อรับทราบปัญหาและติดตามผลการแก้ไขโดยเร็ว

5. **หน่วยพิจารณาเรื่อง**
   - หากดำเนินการไม่เสร็จสิ้นตามกำหนด ให้ทำหนังสือขอขยายระยะเวลาตามแบบฟอร์มไปยังฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ผ่านระบบงาน VOC เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
   - เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นให้ติดต่อผู้ร้องเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและบันทึกผลการดำเนินการในระบบงาน VOC

6. **ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์**
   - พิจารณาผลการดำเนินการหรือการปิดเรื่องจากหน่วยพิจารณา พร้อมยืนยันการปิดเรื่องในระบบงาน
   - ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียน



โครงการที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานที่สำคัญในการจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

1. การเพิ่มความตระหนักรู้ Cybersecurity Awareness

ธนาคารสร้างความตระหนักรู้ผ่านช่องทาง E-mail และการทดสอบ Phishing Simulation จัดขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างมีความเข้าใจในการตอบสนองและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างถูกต้อง ผลการประเมินชี้ว่าการตอบสนองและการแจ้งเหตุอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพ โดยกว่าร้อยละ 96.32 ของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จากผลการทดสอบครั้งที่ 1 และร้อยละ 99.6 จากผลการทดสอบครั้งที่ 2 สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการทดสอบ ธนาคารได้จัดอบรมออนไลน์ผ่าน GSB Wisdom เพื่อยกระดับความตระหนักในด้านภัยไซเบอร์ในหัวข้อ “ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์” ซึ่งเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง โดยมีเป้าหมายให้ผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดสอบผ่าน

2. การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารดำเนินการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ในปี 2567 ธนาคารดำเนินการเปิดใช้ระบบ Security Information and Event Management (SIEM) และ Security Centralized Log เพื่อการตรวจสอบ ระบุ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงการใช้งานระบบ Data Loss Prevention (DLP) สำหรับพนักงานทั่วทั้งธนาคาร เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูลภายในระบบตามมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. การทดสอบระบบผ่านการจำลองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์เชิงรุก

ในปี 2567 ธนาคารได้จัดการจำลองสถานการณ์โจมตีทางไซเบอร์เพื่อทดสอบแผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน (DRP) โดยใช้งาน Hybrid Simulation ซึ่งจำลองการโจมตีทาง USB เพื่อดึงข้อมูลออกไปภายนอกและเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย พบการติดมัลแวร์ในระบบสำคัญที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (DC) ส่งผลให้ต้องตัดการเชื่อมต่อและใช้แผน DRP เพื่อรักษาความต่อเนื่องในการให้บริการ การทดสอบครั้งนี้มุ่งเสริมความตระหนักและประเมินการตอบสนองต่อเหตุการณ์ไซเบอร์ของฝ่าย Cyber Security Operation, CIRT และทีมบริหารความมั่นคงทางไซเบอร์

ธนาคารยังได้ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทดสอบจำลองสถานการณ์ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง (Comprehensive and Continuous Cyber Exercise) โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ในการทดสอบที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในกระบวนการตอบสนองและการจัดการกับเหตุการณ์ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทดสอบ นอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดการตอบกลับ E-mail แจ้งเหตุและบันทึกข้อมูลผู้แจ้งเหตุให้เป็นไปอย่างฉับไว โดยใช้การทำงานแบบอัตโนมัติเพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน

4. การยกระดับบริการ Mobile Banking ให้มีฟังก์ชันความปลอดภัยในการป้องกันภัยจากมิจฉาชีพ

ธนาคารได้ยกระดับบริการ Mobile Banking โดยการเปิดตัวฟังก์ชันความปลอดภัยใหม่ MyMo Secure+ ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อป้องกันภัยจากมิจฉาชีพในโลกไซเบอร์ ฟังก์ชันนี้เป็นนวัตกรรมที่ไม่เคยมีแอปพลิเคชันธนาคารใดในประเทศไทยนำเสนอมาก่อน จัดทำขึ้นเพื่อปกป้องและลดความเสียหายทางการเงินที่อาจเกิดจากภัยไซเบอร์สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร เพื่อความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ในปี 2567 จากผลการสำรวจพบว่าลูกค้าพึงพอใจและใช้ช่องทาง MyMo ของธนาคารเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถป้องกันการโอนเงินจากแอพ MyMo ไปยังบัญชีปลายทางของมิจฉาชีพได้มากกว่า 1,096 รายการ คิดเป็นมูลค่ามากกว่า 50 ล้านบาท

5. โครงการ Cyber Vaccination เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์

ธนาคารได้จัดทำคลิปวิดีโอประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความเสียหายและผลกระทบจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ รวมทั้งยกระดับการเตือนภัยเกี่ยวกับมิจฉาชีพในโลกออนไลน์ผ่านทางสถาบันการศึกษาและช่องทางโซเชียลมีเดีย ทั้งสิ้นจำนวน 20 คลิป ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก มียอดเข้าชมเกินกว่า 27 ล้านวิว

6. การเพิ่มประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังการแอบอ้างเป็นธนาคารเพื่อหลอกลวงลูกค้า

ธนาคารได้ดำเนินการบูรณาการเครื่องมือที่มีอยู่ เพื่อป้องกันและควบคุมการแอบอ้างชื่อธนาคารเพื่อนำไปใช้ในการหลอกลวงประชาชน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายและเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของธนาคาร ในกรณีที่ระบบตรวจพบกรณีที่เข้าข่ายการแอบอ้างชื่อธนาคาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบกรณีดังกล่าวอีกครั้ง และแจ้งไปยังผู้ให้บริการแพลตฟอร์มเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ในปี 2567 ธนาคารสามารถปิดเพจปลอมที่แอบอ้างเป็นธนาคารได้รวมทั้งสิ้น 1,291 รายการ

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2567

- ดัชนีวัดระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ระดับประเทศ (National Cybersecurity Rating Index: NCRI) ของธนาคารอยู่ที่ 4.98 ซึ่งสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสถาบันการเงินที่ 4.64 และคะแนนเฉลี่ยของประเทศที่ 2.98
- ธนาคารสามารถตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้เพิ่มขึ้นถึง 2,679 ครั้ง มากกว่าปี 2566 ซึ่งเป็นผลจากการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO และกฎหมายด้านไซเบอร์
- จำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและมูลค่าความเสียหายจากแอปพลิเคชันที่ดูดเงินลดลงเป็นศูนย์ ผลจากการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ในการให้บริการ MyMo
- บุคลากรในสายงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคารมีอัตราการสอบผ่านและได้รับประกาศนียบัตรในสามระดับ ประกอบด้วยระดับต้น (CompTIA IT, Server+, Security+), ระดับกลาง (CompTIA Pentest+, Certified Ethical Hacker) และระดับสูง (CISM, CISSP) คิดเป็นร้อยละ 75.44 ของพนักงานทั้งหมดในสายงานนี้

รางวัลและความสำเร็จ

เพื่อแสดงถึงการดำเนินงานอย่างเข้มข้นและมีประสิทธิภาพในการรับมือกับความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ในปี 2567 ธนาคารได้รับรางวัล “Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2024” ในประเภท Best Performance Award ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นหน่วยงานที่มีความก้าวหน้าและได้รับการประเมินว่ามีความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในระดับดีเลิศ รางวัลนี้จัดขึ้นโดยสำนักคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) เพื่อส่งเสริมมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้ทัดเทียมกับระดับสากล นอกจากนั้น ธนาคารยังได้รับรางวัล “Privacy Self-Awareness Excellence Award 2024” จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) จากผลการประเมิน Privacy Maturity ที่ระดับยอดเยี่ยม โดยได้คะแนน 4.85 จากหน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมดจำนวน 142 หน่วยงาน



ข้อมูลการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลและกรณีละเมิดที่เกี่ยวข้อง

ในปี 2567 ธนาคารพบกรณีการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าที่เกิดขึ้น จำนวน 91 กรณี [418-1] จากการติดตามและตรวจสอบของธนาคารด้วย Threat Intelligence พบว่าเป็นเหตุข้อมูลถูกเปิดเผย โดยไม่ได้มีสาเหตุมาจากระบบงานของธนาคาร สายงานความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ได้ดำเนินการตรวจสอบและรายงานต่อฝ่ายจัดการ ทั้งนี้ประเด็นข้อตรวจพบทั้งหมดได้รับการแก้ไขปรับปรุงครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
จำนวนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เข้าลักษณะต้องรายงานไปยังหน่วยงานกำกับดูแล	-	มีเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 เหตุการณ์ ที่ต้องรายงานไปยัง สคส.	ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องรายงานไปยังหน่วยงานกำกับดูแล
จำนวนกรณีการรั่วไหล การโจรกรรมหรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าที่เกิดขึ้น [418-1]	62	101	91
มูลค่าความเสียหายจากการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคล	0	0	0



การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน

ที่มา

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน โดยคำนึงถึงพันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้าที่ร่วมดำเนินกิจกรรมการธุรกิจกับธนาคารมาโดยตลอดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เนื่องด้วยตระหนักถึงผลกระทบในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นในห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร ธนาคารจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างมาตรฐานและสนับสนุนแนวปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบและคำนึงถึงความยั่งยืน การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารจึงต้องมีการพิจารณาและประเมินผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ นับตั้งแต่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการที่มีส่วนส่งเสริมต่อระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ไปจนถึงการส่งเสริมความเป็นธรรมทางสังคมและเคารพสิทธิมนุษยชนในทุกภาคส่วน การทำงานร่วมกับพันธมิตรและคู่ค้าที่มีวิสัยทัศน์และค่านิยมด้านความยั่งยืนจึงสามารถช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและสังคมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและยั่งยืน และนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



ผลกระทบ โอกาส ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม สิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าเป็นไปอย่างยั่งยืน ธนาคารจำเป็นต้องพิจารณาถึงโอกาสและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่คุณค่าที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

เศรษฐกิจ



- **โอกาส :** การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมโดยนำแนวคิดด้านความยั่งยืนมาปรับใช้ สามารถช่วยส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสร้างความต่อเนื่องในการบริหารธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและส่งเสริมชื่อเสียงของธนาคาร
- **ความเสี่ยง :** การร่วมงานกับพันธมิตรและคู่ค้าที่ก่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน หรือการขาดความโปร่งใสในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า อาจนำไปสู่การเลือกคู่ค้าที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของธุรกิจและชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงประสิทธิภาพที่ลดลงในการส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีของคู่ค้า

สิ่งแวดล้อม



- **โอกาส :** การร่วมงานกับคู่ค้าที่รับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รักษาสมดุลของธรรมชาติและลดผลกระทบที่เป็นลบต่อระบบนิเวศ ส่งผลให้ธนาคารสามารถดึงดูดลูกค้าและนักลงทุนที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลดความเสี่ยงจากกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงสร้างโอกาสในการลงทุนกับโครงการสีเขียวที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในระยะยาว
- **ความเสี่ยง :** การร่วมงานกับพันธมิตรและคู่ค้าที่ก่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอาจนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารหากถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่ไม่ยั่งยืน รวมถึงอาจเผชิญกับข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ความเชื่อมั่นของลูกค้าและนักลงทุนที่สนับสนุนแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนลดลง

สังคม



- **โอกาส :** การร่วมงานกับคู่ค้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งส่งเสริมให้แรงงานมีทักษะที่ทันสมัยและแข่งขันในตลาดได้ จะช่วยลดช่องว่างทางสังคม เพิ่มความเท่าเทียม สร้างโอกาสในการเข้าถึงการจ้างงานและพัฒนาศักยภาพของแรงงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพการดำเนินงานและส่งมอบงานของคู่ค้า เพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร
- **ความเสี่ยง :** การลงทุนการพัฒนาฝีมือแรงงานอาจส่งผลให้ธนาคารต้องเผชิญกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งหากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมหรือไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวัง อาจก่อเกิดเป็นภาระทางการเงินของธนาคาร

สิทธิมนุษยชน



- **โอกาส :** การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยมีการตรวจสอบและส่งเสริมแนวปฏิบัติต่อแรงงานที่เป็นธรรมจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีของแรงงาน สนับสนุนการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมในทุกภาคส่วนของห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งช่วยส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพในการส่งมอบสินค้าและบริการที่ดี
- **ความเสี่ยง :** หากธนาคารร่วมงานกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน อาจนำไปสู่การดำเนินคดีทางกฎหมาย สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงและการสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้าและชุมชน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

เป้าหมาย[308-1] [308-2] [414-1] [414-2]

ธนาคารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลของคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้ารายสำคัญที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืนโดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของธนาคารซึ่งยึดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นกรอบในการดำเนินงานเพื่อให้พันธมิตรและคู่ค้าของธนาคารดำเนินงานโดยมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมน้อยที่สุดรวมถึงมีการปรับขอบเขตรายละเอียดในการจัดทำ TOR เพื่อจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนของคุณลักษณะเฉพาะมาตรฐานให้ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป้าหมายในการบริการจัดการห่วงโซ่อุปทานดังต่อไปนี้

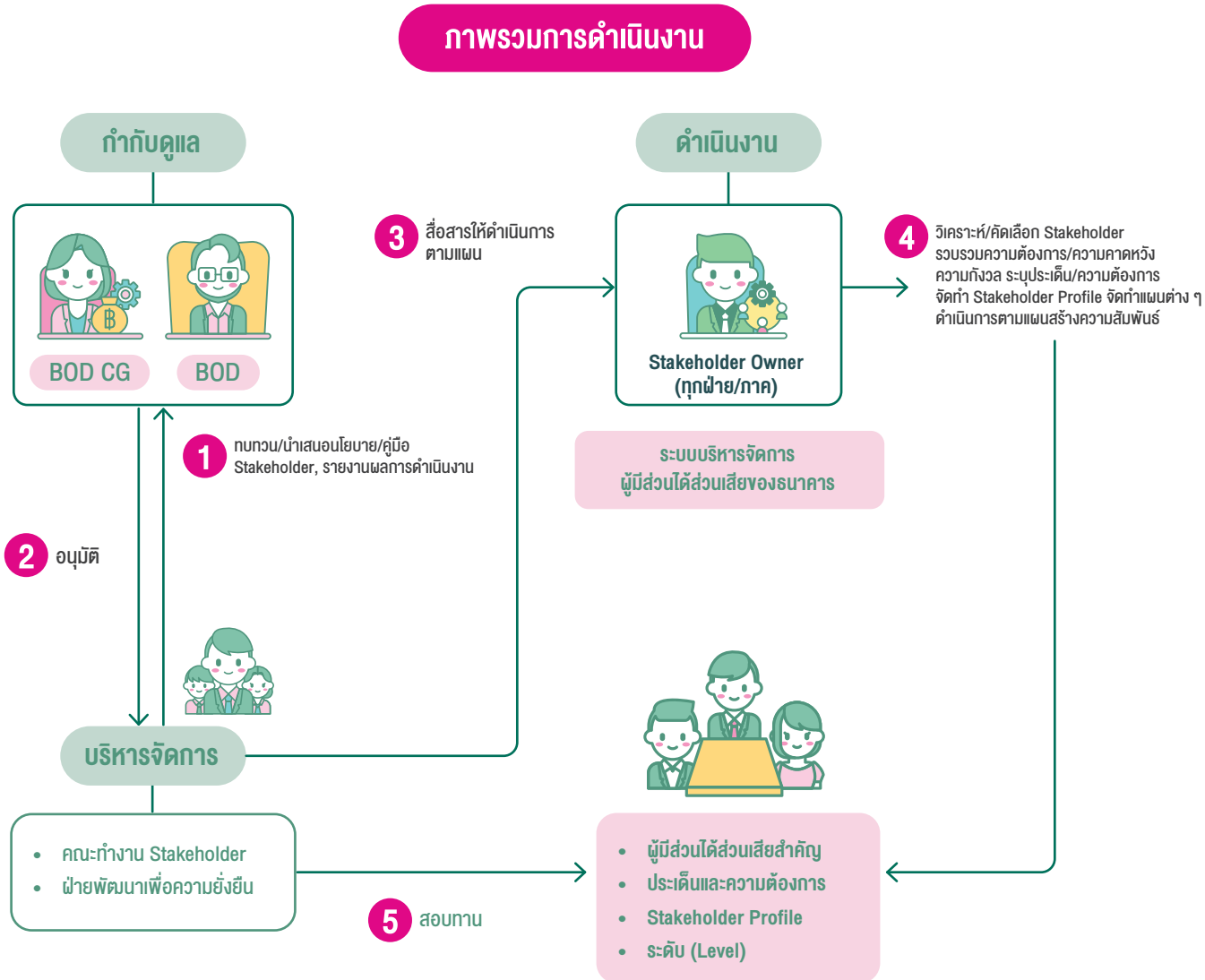
เป้าหมายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
จำนวนร้อยละของคู่ค้าที่ผ่านการประเมินและคัดกรองด้านความยั่งยืน	
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของธนาคารที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน โดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการประเมินผลกระทบ โดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100
จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	0 ราย
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น	ร้อยละ 0
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน	ร้อยละ 0
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน โดยใช้เกณฑ์ด้านสังคม	ร้อยละ 100
จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	0 ราย
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น	ร้อยละ 0
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน	ร้อยละ 0
แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน	
ร้อยละของสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่มีการดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ 100
การเพิ่มช่องทางให้ข้อมูลในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในงานจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง	มากกว่า 1 ช่องทาง
กรณีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมของธนาคาร	ไม่มี
จำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นธรรมจากคู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ	ไม่มีข้อร้องเรียน

การกำกับดูแล

ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารได้จัดให้มีคณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงร่วมกับฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนในการรับผิดชอบดูแลบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหน่วยงานมีหน้าที่วิเคราะห์และกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญระดับธนาคารตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับธนาคาร และกำหนดแนวทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการจัดทำและถ่ายทอดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทุกฝ่ายงาน/ธนาคารออมสินภาคหรือส่วนขึ้นตรงมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถระบุ จัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของฝ่ายงาน และรวบรวมความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสื่อสารและประเมินผลการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อีกทั้งฝ่ายงานที่รับผิดชอบยังมีความรับผิดชอบในการติดตามผลตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการพันธมิตรและคู่ค้า รวมถึงแผนบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายตามตัวชี้วัด ความสอดคล้องกับประเด็นความเสี่ยง และความคาดหวังของพันธมิตรและคู่ค้า รวมถึงมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบด้านลบที่พบเจอจากการประเมินคู่ค้า โดยหน่วยงานต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน ผลการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการพันธมิตรและคู่ค้า และปัญหาอุปสรรคที่พบ เพื่อให้รับทราบและสามารถวางแผนการป้องกันได้อย่างเหมาะสม



กลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงและโอกาส (หมายรวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ)

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามกรอบของนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานกับคู่ค้าที่ก่อผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมหรือละเมิดสิทธิมนุษยชน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ซึ่งรวมถึงกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เกิดความสุจริตโปร่งใส

สำหรับการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเปิดโอกาสในการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสเท่าเทียม และเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ธนาคารได้กำหนดให้มีระเบียบธนาคารออมสิน ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง เพื่อป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร จึงมีการกำหนดในสัญญาหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ/ขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) ที่ชัดเจน เปิดเผย และเป็นธรรม กำหนดและปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมืออย่างเคร่งครัดว่าผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาในงานนั้นจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชน
- ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
- ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียมและหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการติดสินบนทุกรูปแบบ รวมถึงกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เกิดความสุจริตโปร่งใส
- สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โดยในการกำหนดสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน ธนาคารให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกับพันธมิตร คู่ค้า และผู้ส่งมอบทุกราย เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และจัดให้มีการกำหนดสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ที่ชัดเจน เปิดเผย และเป็นธรรม หรือการกำหนดและปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมืออย่างเคร่งครัดในการให้ความช่วยเหลือเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการให้ความรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินธุรกิจ และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า รวมทั้งกำหนดให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จัดให้มีการทบทวนกระบวนการ และการจัดหาพัสดุภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ในปี 2567 ธนาคารทบทวนแนวปฏิบัติเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม (ฉบับทบทวนปี 2567) ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ประเด็น คือ

1) แนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมสำหรับคู่แข่ง
2) แนวปฏิบัติด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมสำหรับเจ้าหนี้
3) **แนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติสำหรับคู่ค้าและผู้ส่งมอบ**
4) แนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและการรับสินบน
5) แนวปฏิบัติด้านการแยกบัญชีเชิงสังคมและพาณิชย์



โดย “แนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ” เป็นหนึ่งในแนวปฏิบัติสำคัญของธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารยึดถือปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ลดความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และเพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ เป็นไปโดยก่อประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีรายละเอียดของแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติ

(1) จัดให้มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส เปิดเผย และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับคู่ค้าและผู้ส่งมอบ เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

(2) จัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างต้องทำ Self - Declaration ว่าไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าและผู้ส่งมอบ

(3) จัดให้มีการตรวจสอบสถานะของคู่ค้าและผู้ส่งมอบก่อนดำเนินการว่าจ้าง เช่น ประสบการณ์ ชื่อเสียงในเชิงลบ หรือพิจารณาจากมาตรการป้องกันการทุจริต เป็นต้น

(4) จัดให้มีข้อตกลงในสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ว่าคู่ค้าและผู้ส่งมอบจะดำเนินงานที่ว่าจ้างโดยปราศจากการทุจริตต่อธนาคารและบุคคลภายนอกในทุกรูปแบบ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(5) ไม่เรียกร้อง หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้า เพื่อเป็นช่องทางในการคอร์รัปชัน เช่น การอำนวยความสะดวกหรือสินบน

(6) ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียก หรือรับ หรือการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น พึงเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้าและร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยยุติธรรมและรวดเร็ว

(7) ธนาคารจะไม่ทำธุรกิจกับคู่ค้าที่ทำธุรกิจผิดกฎหมาย และคู่ค้าต้องมีนโยบายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นองค์กรที่สร้างมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม และต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร โดยธนาคารสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติตามแนวทางในการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยไม่ชอบ และป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการสื่อสารถ่ายทอดทิศทางนโยบายของธนาคาร ด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนโยบายแนวปฏิบัติเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรมให้แก่พันธมิตรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานและสามารถตอบสนองความต้องการของพันธมิตรและคู่ค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยกำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารกับพันธมิตรและคู่ค้าผ่านการประชุม สัมมนา หรือการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน โดยธนาคารจะมีการดำเนินงานสื่อสารเป็นรายเดือน/รายไตรมาส รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมให้ความเห็นเพื่อพัฒนาแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ในปี 2567 ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า เป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 ช่องทาง โดยเพิ่มช่องทาง LINE OA และจัดให้มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญด้านงานจัดซื้อจัดจ้างให้คำแนะนำและปรึกษาคู่ค้าและผู้ส่งมอบงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารมีกระบวนการในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน โดยระบุความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงจัดทำผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจากกิจกรรมของธนาคาร และประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้น ผลกระทบระยะสั้น/ระยะยาว ผลกระทบที่เกิดอย่างไม่ตั้งใจ/ตั้งใจ และผลกระทบที่สามารถย้อนกลับ/ไม่สามารถย้อนกลับ

กิจกรรมหลัก	ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่อุปทาน					
	หน่วยงานกำกับดูแล/หน่วยงานภาครัฐ	ลูกค้า	พันธมิตรและคู่ค้า	สังคมและชุมชน	คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง	สื่อมวลชน
การออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ	✓	✓	✓		✓	
การตลาดและการขายผลิตภัณฑ์/บริการ	✓	✓	✓		✓	✓
การบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ (รวมการให้บริการลูกค้า)	✓	✓	✓		✓	✓
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	✓		✓	✓	✓	✓
การบริหารจัดการหนี้สิน	✓				✓	
การส่งเสริมการออม		✓	✓	✓	✓	

ทั้งนี้ธนาคารได้กำหนดพันธมิตรและคู่ค้าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของธนาคาร และจัดการให้มีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการกลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า ดังนี้

แนวทางบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ช่องทางและวิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร	การประเมินการรับรู้
พันธมิตรและคู่ค้า	• ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า	• การต่อยอดและพัฒนาโครงการภายใต้ความร่วมมือ	• การประชุม สัมมนา จัดกิจกรรมเพื่อสื่อสารทิศทางนโยบาย	• รายปี	• การเข้าร่วมประชุม
	• การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเพื่อยกระดับการดำเนินงาน	• สร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์/บริการร่วมกัน	• การพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	• ผลสำรวจความพึงพอใจต่อธนาคาร
	• ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานร่วมกัน		• การประชุมเพื่อกำหนดแผนงาน	• รายปี	• ผลการสัมภาษณ์/คาดการณ์ความต้องการความคาดหวังของ Stakeholder
	• มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาด และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล		• การประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	• รายไตรมาส	

โครงการที่เกี่ยวข้อง

การจัดซื้อจัดจ้างตามแนวทางความยั่งยืน

ธนาคารมีการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างตามแนวทาง ESG โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียม โดยหลีกเลี่ยงการร่วมงานกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน เน้นการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันหรือการติดสินบนทุกรูปแบบ รวมถึงกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เกิดความสุจริตโปร่งใส โดยเพื่อให้ธนาคารมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสและมีมาตรการในการป้องกันการทุจริต

ในการจัดซื้อจัดจ้างตามแนวทางความยั่งยืน ธนาคารมีการตรวจสอบผู้ยื่นข้อเสนอ เรื่องของการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผู้ที่ยื่นข้อเสนอแต่ละรายต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้มีหน้าที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

1) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้จัดการ/ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการ มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการอีกรายหนึ่งหรือหลายรายได้

2) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือมหาชนจำกัดในกิจการอีกรายที่เข้ามาเสนอราคาในคราวเดียวกัน

3) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (1) และ (2)

สำหรับสัญญาจ้าง ธนาคารกำหนดให้ผู้ยื่นข้อเสนอจำเป็นต้องลงนามยอมรับและปฏิบัติตามข้อกฎหมายและมาตรการควบคุมภายในของธนาคาร เพื่อลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานร่วมกันและเพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน รวมถึงลงนามในข้อตกลงความร่วมมือเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ หรือข้อตกลงคุณธรรมในกรณีที่วงเงินเกิน 1,000 ล้านบาท และเป็นโครงการที่คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (คณะกรรมการ ค.ป.ท.) คัดเลือก และโครงการที่ธนาคารเลือกให้จัดทำข้อตกลงคุณธรรม โดยในการจ้างงาน ธนาคารกำหนดขอบเขตของงานจ้างว่าผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ดังต่อไปนี้

- กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและกฎหมายว่าด้วยสิทธิมนุษยชน
- กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
- กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- กฎหมายการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

การประเมินด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

ในการติดตามและประเมินผลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินและสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สำหรับการประเมินด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยธนาคารได้รับคะแนนการประเมินอยู่ในระดับดีมาก จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ประเมินทุกกลุ่ม (มากกว่า 4.5 คะแนนขึ้นไป)

ผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ[308-1] [308-2] [414-1] [414-2]

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
จำนวนร้อยละของคู่ค้าที่ผ่านการประเมินและคัดกรองด้านความยั่งยืน	
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของธนาคารที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน โดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการประเมินผลกระทบ โดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100
จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	0 ราย
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น	ร้อยละ 0
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน	ร้อยละ 0
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน โดยใช้เกณฑ์ด้านสังคม	ร้อยละ 100
จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	0 ราย
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น	ร้อยละ 0
ร้อยละของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน	ร้อยละ 0
แนวทางการจัดซื้อจัดจ้าง	
ร้อยละของสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่มีการดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ 100
การเพิ่มช่องทางให้ข้อมูลในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในงานจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง	5 ช่องทาง
กรณีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมของธนาคาร	ไม่มี
จำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นธรรมจากคู่ค้าหรือผู้ส่งมอบ	ไม่มีข้อร้องเรียน

ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส และมีมาตรการในการป้องกันการทุจริต จึงจัดให้มีการลงนาม ดังนี้

ข้อตกลง/คำมั่น	ลงนาม
คำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายใน เพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน	ร้อยละ 100
ข้อตกลงความร่วมมือเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	ร้อยละ 100
ข้อตกลงคุณธรรม*	ร้อยละ 100

*หมายเหตุ : กรณีวงเงินเกิน 1,000 ล้านบาท โดยเป็นโครงการที่ทางคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (คณะกรรมการ ค.ป.ท.) เลือกให้เข้าร่วมและโครงการที่ธนาคารเลือกให้จัดทำข้อตกลงคุณธรรม

โดยรวมแล้วในปี 2567 ธนาคารมีงานที่จัดซื้อจัดจ้างวงเงินเกินห้าแสนบาท จำนวน 556 สัญญา ซึ่งมีการลงนามคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนสัญญาทั้งหมด

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการตรวจสอบผู้ยื่นข้อเสนอ เรื่องของการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีรายละเอียดข้อมูลผลการตรวจสอบดังนี้

ข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมของธนาคาร

เป้าหมาย	2564	2565	2566	2567
1. การรายงานการขัดกันฯ 4 กรณี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
2. การให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพันแก่กรรมการ ผู้บริหาร หรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
3. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
4. กระบวนการรับราคาหลักประกัน	-	-	-	ไม่มี
5. กระบวนการว่าจ้างสำนักงานทนายความ	-	-	-	ไม่มี
6. กระบวนการจัดการทรัพย์สินรอการขาย	-	-	-	ไม่มี
7. กระบวนการตรวจสอบภายใน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
8. กระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
9. การรายงานการรับทรัพย์สินที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

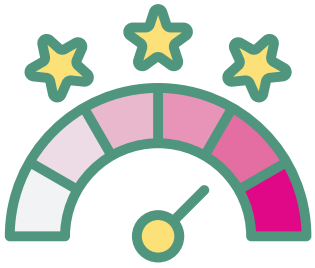
ที่มา : อ้างอิงตามกระบวนการที่มีแบบฟอร์มการรายงานเปิดเผยข้อมูลการขัดกันฯ ปี 2564 - 2567

รางวัลเกียรติยศ

ในปี 2567 ธนาคารได้รับรางวัล ITA Award โดยมีผลคะแนน ITA เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างถึงร้อยละ 99.97 ซึ่งเพิ่มมากขึ้นจากปีที่แล้วที่ 99.27

ตัวชี้วัด	2565	2566	2567
ผลคะแนน ITA การจัดซื้อจัดจ้าง	98.65	99.27	99.97

ผลสำรวจความรับรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจ รวมถึงการประเมินด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ



ปี 2567

ผลสำรวจการประเมินด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

มีคะแนน 4.69 คะแนน
อยู่ในระดับดีมาก
(มากกว่า 4.5 คะแนนขึ้นไป)

ธนาคารมีการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานและได้รวบรวมข้อมูลตามเป้าหมายที่ได้จัดทำไว้ ทั้งนี้ จากการสำรวจการดำเนินงานของธนาคารในด้านการกำกับดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า ธนาคารมีคะแนนการดำเนินงานด้านการแข่งขันที่เป็นธรรมในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 4.65 คะแนน และมีคะแนนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ในส่วนของธนาคารที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนอยู่ที่ 4.72 คะแนน

นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มสูงขึ้นในทุกประเด็น โดยธนาคารได้รับการตอบรับจากพันธมิตรและคู่ค้า ถึงการรับรู้ เข้าใจและความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกัน พบว่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.77 คะแนน จาก 5 คะแนน จากการทำงานร่วมกันภายใต้แนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติของธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังมีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นที่สุดในด้านของการเป็นธนาคารที่มั่นคงในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2567 ธนาคารได้คะแนนในส่วนของการแก้ไขปัญหาของธนาคารในกรณีที่มีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม มากถึง 4.78 คะแนน

ทั้งนี้การดำเนินงานร่วมกันและความร่วมมือระหว่างธนาคารออมสินและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและโปร่งใสการทำงานร่วมกันในลักษณะพันธมิตรและสนับสนุนระหว่างกันอย่างเต็มความสามารถและการส่งมอบงานที่ถูกต้องและเป็นไปตามข้อตกลง แต่อาจมีบางครั้งที่เกิดความล่าช้าเล็กน้อยในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งผลทำให้แผนงานเดิมที่วางไว้ต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่บ้างตามสถานการณ์ แต่ยังอยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้อย่างไม่ติดขัด

โดยรวมแล้วกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความเห็นว่า ธนาคารออมสินถือเป็นพันธมิตรที่ปฏิบัติต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม รักษาสัญญาและปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบแนวทางที่ตกลงร่วมกันไว้ได้เป็นอย่างดี



ออมสิน
Social Bank

ธนาคารเพื่อสังคม

ที่เป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออม สร้างความมั่นคงให้กับประชาชน
เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน



GRI Content Index

Statement of use	Government Savings Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2024 to 31 December 2024.
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 11-12, 18				SDG 16
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	SR 05				SDG 16
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	SR 05, 52				SDG 16
	2-4 Restatements of information	SR 05				SDG 16
	2-5 External assurance	SR 05	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 SDG 17
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	SR 15-18 AR 166-167				SDG 16 SDG 17

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
	2-7 Employees	SR 22-23, 204 AR 157-163				SDG 8 SDG 10
	2-8 Workers who are not employees	SR 22-23, 204				SDG 8
	2-9 Governance structure and composition	SR 23-24, 230, 242 AR 26-71				SDG 5 SDG 16
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	SR 48, 231-241 AR 28-53				SDG 16
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	SR 46-47, 231-241				SDG 16
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	SR 46-48, 50 AR 28-71				SDG 16
	2-22 Statement on sustainable development strategy	SR 07, 09				SDG 16
	2-23 Policy commitments	SR 12-14, 33-44 AR 123-126, 172-177				SDG 16
	2-24 Embedding policy commitments	SR 33-44				SDG 16
	2-25 Processes to remediate negative impacts	SR 31-33 273, 291				SDG 8 SDG 10 SDG 16

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	SR 31-32, 271-272 AR 181-182				SDG 16
	2-28 Membership associations	SR 45				SDG 16 SDG 17
	2-29 Approach to stakeholder engagement	SR 53-61				SDG 3 SDG 11 SDG 16 SDG 17
	2-30 Collective bargaining agreements	SR 26-27				SDG 8
Climate change management and greenhouse gas emission reduction						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 7 SDG 13 SDG 17
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	SR 99	c. In joules, watt-hours or multiples, the total: ii. heating consumption iii. cooling consumption iv. steam consumption	This is out of scope of GSB's operations	N/A	SDG 7 SDG 17
			d. In joules, watt-hours or multiples, the total: i. electricity sold ii. heating sold iii. colling sold iv. steam sold coo	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

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
			b. Standards, methodologies, assumptions, and/ or calculation tools used.			
			c. Source of the conversion factors used			
	302-3 Energy intensity	SR 100				SDG 7
	302-4 Reduction of energy consumption	SR 99				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 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG Emissions	SR 92, 94, 100	c. Biogenic CO2 emissions in metric tons of CO2 equivalent	This is out of scope of GSB's operations	N/A	SDG 11 SDG 13 SDG 14 SDG 15

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG Emissions	SR 92, 100	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	N/A	SDG 11 SDG 13 SDG 14 SDG 15
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG Emissions	SR 92, 100	c. Biogenic CO2 emissions in metric tons of CO2 equivalent	This is out of scope of GSB's operations	N/A	SDG 11 SDG 13 SDG 14 SDG 15
	305-4 GHG Emission Intensity	SR 101				SDG 11 SDG 13 SDG 14 SDG 15
	305-5 Reduction of GHG Emissions	SR 93				SDG 11 SDG 13 SDG 14 SDG 15
	305-6 Emission of Ozone-Depleting Substances (ODS)	SR 101				SDG 11 SDG 13 SDG 14 SDG 15
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), Sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions		a. Significant air emissions, in kilograms or multiples, for each of the following: i. NOx ii. SOx iii. Persistent organic pollutants (POP) iv. Volatile organic compounds (VOC) v. Hazardous air pollutants (HAP) vi. Particulate matter (PM)	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 SDG 13 SDG 14 SDG 15

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
			vii. Other standard categories of air emissions identified in relevant regulations			
			b. Source of the emission factors used.			
			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 33, 35				SDG 13 SDG 14 SDG 15
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	SR 114				SDG 13 SDG 14 SDG 15
	301-2 Recycled input materials used	SR 114				SDG 13 SDG 14 SDG 15
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials		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 SDG 14 SDG 15
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource		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 SDG 13

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
			c. A description of how water-related impacts are addressed, including how theorganization works with stakeholders to steward water as a shared resource, and how it engages with suppliers or customers with significant water-related impacts.	There is no significant water-related impact from GSB's operations	N/A	
	303-2 Management of water discharge-related impact		a. A description of any minimum standards set for the quality of effluent discharge, and how these minimum standards were determined, including: i. how standards for facilities operating in locations with no local discharge requirements were determined ii. any internally developed water quality standards or guidelines iii. any sector-specific standards considere 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 SDG 13

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
	303-3 Water withdrawal	SR 115				SDG 6
	303-4 Water Discharge		d. Priority substances of concern for which discharges are treated, including: i. how priority substances of concern were defined, and any international standard, authoritative list, or criteria used ii. the approach for setting discharge limits for priority substances of concern iii. number of incidents of non-compliance with discharge limits.	This is out of scope of GSB's operations	All water discharge from GSB is comply with regulatory requirements. The operations of GSB does not generate substances of concern.	SDG 6
	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 106-109				SDG 11 SDG 13 SDG 15
	306-2 Management of significant waste related impacts	SR 106-109				SDG 11 SDG 13 SDG 15

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
	306-3 Waste generated	SR 106-109, 114				SDG 11 SDG 13 SDG 15
	306-4 Waste diverted from disposal	SR 106-109, 114				SDG 11 SDG 13 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	GSB is in the process of collecting data	SDG 11 SDG 13 SDG 15
			b. Total weight of hazardous waste directed to disposal in metric tons, and a breakdown of this total by the following disposal operations: i. Incineration (with energy recovery) ii. Incineration (without energy recovery) iii. Landfilling 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:			

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
			i. Incineration (with energy recovery) ii. Incineration (without energy recovery) iii. Landfilling 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: i. onsite ii. offsite. 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 33, 35				SDG 1 SDG 3 SDG 4
Creating opportunities for accessing to financial products						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 1 SDG 3 SDG 17

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
G4: Financial Services	FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SR 149				SDG 1 SDG 3 SDG 17
	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	SR 148				SDG 1 SDG 3 SDG 17
Responsible lending and investment for social and environmental						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 8 SDG 16 SDG 17
G4: Financial Services	Former FS1 Policies with specific environmental and social components applied to business lines	SR 158-159				SDG 8 SDG 16 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 162-163				SDG 8 SDG 16 SDG 17
Digital innovation to enhance financial products, services, and operations						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 8 SDG 9

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	SR 170-172, 178				SDG 8 SDG 9
	203-2 Significant indirect economic impacts	SR 170-172, 178				SDG 8 SDG 9
Promoting and developing the capacity of communities, society, and environment						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 3 SDG 8 SDG 10 SDG 11 SDG 16 SDG 17
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	SR 170-172, 178				SDG 3 SDG 8 SDG 10 SDG 11 SDG 16 SDG 17
	203-2 Significant indirect economic impacts	SR 170-172, 178				SDG 8 SDG 16
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	SR 97, 178	a. Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and/ or development programs, including the use of:	This is out of scope of GSB's operations	N/A	SDG 8 SDG 16

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
			i. social impact assessments, including gender impact assessments, based onparticipatory processes vi. broad based local community consultation committees and processes that include vulnerable groups. vii. works councils, occupational health and safety committees and other worker representation bodies to deal with impacts. 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: i. the location of the operations 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 SDG 10 SDG 11 SDG 17

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
Human capital development and retention						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 3 SDG 8
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	SR 206-207	a. Total number and rate of new employee hires during the reporting period, by gender	GSB is in the process of collecting data and expect to disclose by next reporting year	N/A	SDG 3 SDG 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees	SR 26-27, 199-200				SDG 3
	401-3 Parental leave	SR 200				SDG 3
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	SR 207				SDG 8
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SR 195-196				SDG 8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	SR 207				SDG 8

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
Fair treatment of employees and workers and respect human rights						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 3 SDG 5
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	SR 216-218				SDG 3 SDG 5
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	SR 219				SDG 3 SDG 5
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	SR 66, 216				SDG 3 SDG 5 SDG 10
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	SR 66, 216				SDG 8
GRI 408: Child Labor	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	SR 66, 216				SDG 8
GRI 409: Forced or Compulsory Labor	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	SR 66, 216				SDG 8
GRI 410: Security Practices	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	SR 219				SDG 16

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
Good corporate governance						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				
GRI 2: General Disclosure 2021	2-9 Governance structure and composition	SR 23-24, 230, 242 AR 26-71				SDG 5 SDG 16
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	SR 247 AR 127-141				SDG 16
	2-11 Chair of the highest governance body	SR 248 AR 26-53				SDG 16
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	SR 48, 231-241 AR 28-53				SDG 16
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	SR 46-47, 231-241				SDG 16
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	SR 46-50, 242 AR 28-71				SDG 16
	2-15 Conflicts of interest	SR 250 AR 28-71, 152-155, 184-185				SDG 16
	2-16 Communication of critical concerns	SR 238 AR 170-171				SDG 8 SDG 16

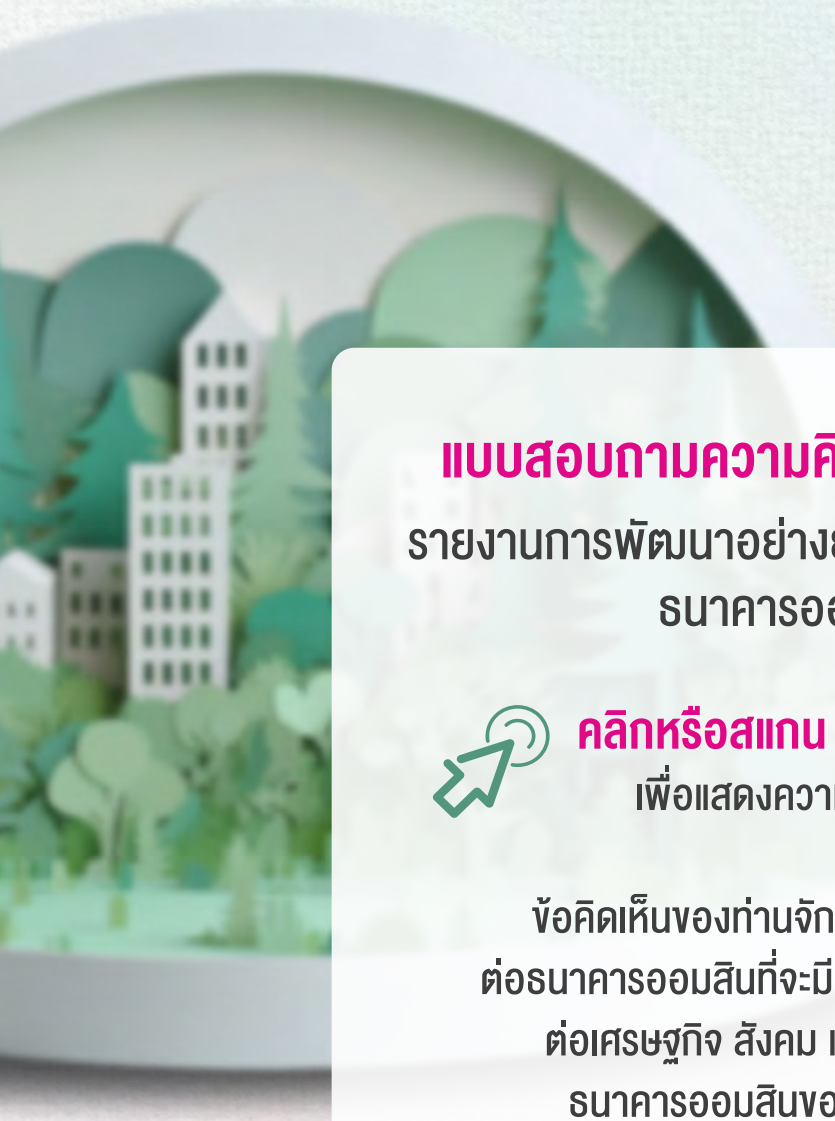
GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	SR 249				SDG 8 SDG 16
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	SR 249 AR 149-151				SDG 8 SDG 16
	2-19 Remuneration policies	SR 250 AR 142-147				SDG 3 SDG 8 SDG 16
	2-20 Process to determine remuneration	SR 251 AR 142-147				SDG 3 SDG 8 SDG 16
	2-21 Annual total compensation ratio	SR 252 AR 142-147				SDG 3 SDG 8 SDG 16
Risk management						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 8 SDG 16
Customer satisfaction and good experience						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 1 SDG 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-25 Processes to remediate negative impacts	SR 19, 31-32, 273-277, 291				SDG 16
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	SR 31-32, 271-272				SDG 16
Business ethics and anti-corruption						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 8 SDG 16

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-25 Processes to remediate negative impacts	SR 19, 31-32, 273-277, 291				SDG 8 SDG 16
	2-27 Compliance with laws and regulations	SR 19, 31-32, 298-299				SDG 8 SDG 16
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	SR 290-291				SDG 8 SDG 10 SDG 16
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SR 301				SDG 8 SDG 10 SDG 16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	SR 287-289, 298				SDG 8 SDG 10 SDG 16
Cyber risk management and data privacy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 33, 35				SDG 8 SDG 9
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SR 313	a. Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy, categorized by: i. complaints received from outside parties and substantiated by the organization. ii. complaints from regulatory bodies.	GSB is in the process of collecting data and expect to disclose by next reporting year	N/A	SDG 8 SDG 9

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			SDG Linkage To Disclosure
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
Supply chain management						
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2018	308-1 New Suppliers that were screened using environmental criteria	SR 316-325				SDG 13 SDG 14 SDG 15
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions	SR 316-325				SDG 13 SDG 14 SDG 15
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	SR 316-325				SDG 3 SDG 8 SDG 10 SDG 16
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	SR 316-325				SDG 3 SDG 8 SDG 10 SDG 16

Remarks: AR - GSB Annual Report 2024
SR - GSB Sustainability Report 2024


Scan QR Code
แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน
รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567
ธนาคารออมสิน



แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567
ธนาคารออมสิน

คลิกหรือสแกน QR Code
เพื่อแสดงความคิดเห็น

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่ง
ต่อธนาคารออมสินที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบ
ต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ธนาคารออมสินขอขอบพระคุณ
ในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้


ออมสิน
Social Bank
รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ประจำปี 2567
SUSTAINABILITY
REPORT 2024
ออมสิน
Social Bank
รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ประจำปี 2567
SUSTAINABILITY
REPORT 2024

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567

จัดทำโดย

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
ธนาคารออมสิน

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



รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยคำนึงถึง
สิ่งแวดล้อม ด้วยการดำเนินงาน
เผยแพร่ในช่องทางออนไลน์เป็นหลัก
ลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์
โดยสามารถแสดงผลและดาวน์โหลด
ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทุกอุปกรณ์
ทั้งแท็บเล็ต สมาร์ตโฟน รวมถึงคอมพิวเตอร์

ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

ธนาคารเพื่อสังคม
Social Bank

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