



ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

ฉบับปรับปรุง
ปี 2568

ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณ

ธนาคารออมสิน



สารบัญ

บทนำ	1
คำนิยาม	2
วัตถุประสงค์ของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน	4
จริยธรรมธนาคารออมสิน	5
จรรยาบรรณธนาคารออมสิน	11
จรรยาบรรณของกรรมการ	12
จรรยาบรรณของผู้บริหาร	16
จรรยาบรรณของพนักงาน	23
บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ	29
กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน	31
ขั้นตอนการลงโทษ	32
กระบวนการรักษาจริยธรรม	33
การทบทวนประมวลจริยธรรมธนาคารออมสิน	34
แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน	35
สำหรับผู้บริหาร	36
สำหรับพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน	44

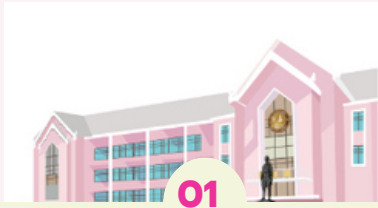
บทนำ

ธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยมุ่งเน้นให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยคณะกรรมการธนาคารได้กำหนดให้มีระเบียบธนาคารออมสินว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่นๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของบุคลากรในธนาคาร รวมทั้งยกระดับด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรมและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ธนาคารออมสินจึงได้จัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกท่าน ได้ศึกษาและทำความเข้าใจ รวมถึงยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาลได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร

กันยายน 2568

คำนิยาม



01 ธนาคาร

หมายความว่า ธนาคารออมสิน



02 กรรมการ

หมายความว่า ประธานกรรมการ ธนาคารออมสิน กรรมการธนาคารออมสิน และให้หมายความรวมถึงกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการธนาคารออมสินได้แต่งตั้ง ให้ปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งด้วย



03 ผู้บริหาร

หมายความว่า ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโส รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้ช่วย ผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือผู้มีตำแหน่ง เทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น



04 หัวหน้าส่วนงาน

หมายความว่า ผู้อำนวยการฝ่าย/ภาค หรือเทียบเท่าขึ้นไป



05 พนักงาน

หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสิน พนักงานทดลองปฏิบัติงาน ลูกจ้างธนาคาร ออมสิน และผู้ปฏิบัติงานให้กับธนาคาร



06

NEW

ผู้ปฏิบัติงานให้กับธนาคาร

หมายความว่า บุคคลภายนอกหรือ หน่วยงานใด ๆ ซึ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กับธนาคาร เช่น ผู้ปฏิบัติงานตามสัญญาจ้าง

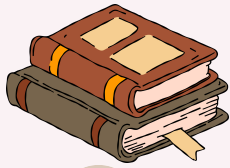


07

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายความว่า หมายความว่า องค์กร ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่ได้รับผลกระทบจาก การดำเนินงานของธนาคาร และ/หรือส่งผล กระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารในอดีต จนปัจจุบันรวมทั้งมีโอกาส ได้รับผลกระทบ และ/หรือมีโอกาสดำเนินงาน และส่งผล กระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารใน อนาคตโดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำคัญของธนาคาร จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงาน ภาครัฐ กลุ่มพันธมิตร และคู่ค้า กลุ่มสังคม และชุมชนสำคัญ กลุ่มลูกค้ากลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เช่น คู่แข่งเจ้าหนี้

คำนิยาม



08

จริยธรรม

หมายความว่า ประมวล ความประพฤติหรือ กิริยาที่ควรประพฤติที่สอดคล้องกับ ความถูกต้องดีงาม ตามวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามและ หลักศาสนาสำหรับบุคลากรของธนาคาร



09

จรรยาบรรณ

หมายความว่า ประมวลความประพฤติปฏิบัติ อันเหมาะสมกับวิชาชีพ แสดงถึงจริยธรรมในการปฏิบัติงานสำหรับให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียง และส่งเสริมเกียรติคุณของธนาคาร อันจะส่งผลให้ผู้ประพฤติเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาและยกย่อง ของบุคคลโดยทั่วไป



10

NEW

การใช้ความรุนแรง

หมายความว่า การกระทำใด ๆ โดยมุ่งหมาย ให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ หรือสุขภาพ หรือกระทำโดยเจตนาในลักษณะที่น่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่กาย จิตใจ หรือสุขภาพ ของบุคคล หรือบังคับ หรือใช้อำนาจครอบงำ ผิดคลองธรรมให้บุคคลในครอบครัว ต้องกระทำการ ไม่กระทำการ หรือยอมรับการกระทำ อย่างหนึ่งอย่างใด โดยมีชอบ แต่ไม่รวมถึง การกระทำโดยประมาท



11

NEW

การล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ

หมายความว่า การกระทำใด ๆ หรือพฤติกรรม ที่ส่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนา ด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือกระทำอย่างอื่นในทำนองเดียวกันโดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่น ได้รับความเดือดร้อนรำคาญได้รับความอับอาย หรือ รู้สึกว่าถูกเหยียดหยาม และให้หมายรวมถึงการ ติดตามรังควานหรือการกระทำการใดที่ก่อให้เกิด บรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ โดยเฉพาะจากการ สร้างเงื่อนไข ซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใด

วัตถุประสงค์ของประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

- 01** เป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สร้างความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นสากล
- 02** ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และเป็นเครื่องมือการตรวจสอบการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในระดับธนาคารและระดับบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมจริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- 03** ทำให้เกิดรูปแบบธนาคารอันเป็นที่ยอมรับ เพิ่มความน่าเชื่อถือ และเกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย
- 04** ทำให้เกิดพันธผูกพันระหว่างธนาคารและบุคคลในทุกกระดับ ให้ใช้อำนาจในขอบเขตและสร้างระบบความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อธนาคาร ต่อประชาชน และต่อสังคม ตามลำดับ
- 05** ป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
- 06** ใช้เป็นค่านิยมร่วมสำหรับธนาคารและบุคคล เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่น ๆ

จรรยาบรรณการออมสิน



กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องยึดถือและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของธนาคารเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลโดยจะต้องยึดมั่นตามจรรยาบรรณที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

01

ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

02

ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เพื่อผลประโยชน์ของประเทศ

03

ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ ประกาศ คำสั่งแบบแผนและวิธีปฏิบัติของธนาคารอย่างเคร่งครัด ตลอดจนร่วมมือดูแล ให้พนักงานอื่นปฏิบัติตามด้วย

04

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบ ต่อหน้าที่ โปร่งใสตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม กล้าตัดสินใจ และกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรมปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจนำมาซึ่งข้อครหา ในความซื่อสัตย์สุจริต

จริยธรรมธนาคารออมสิน

05

ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
ทุ่มเทสติปัญญา ความรู้ความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จและ
มีประสิทธิภาพ อุทิศตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
และประเทศชาติ

06

รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้าและธนาคารอย่างเคร่งครัด
การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับจะกระทำได้ ต่อเมื่อมีอำนาจ
หน้าที่และได้รับอนุญาต หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ใช่
ข้อมูลลับหรือที่ได้ล่วงรู้จากการปฏิบัติหน้าที่ของตนและยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะไปแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

07

ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร คำนึงถึงประโยชน์
ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ ไม่อาศัย
หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ ของตนเอง
ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แสวงหาผลประโยชน์จากธนาคาร
เพื่อตนเองหรือผู้อื่น และไม่ยอมให้ประโยชน์ส่วนตัว หรือประโยชน์
ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตนเอง ขัดแย้งกับผลประโยชน์ของ
ธนาคาร

NEW

08

ไม่เข้าไปแทรกแซงหรือมีส่วนร่วมหรือ มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ
ทำธุรกรรมหรือกิจการใด ๆ ที่ตนเองมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือได้รับ
ผลประโยชน์อื่นใดไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

จริยธรรมธนาคารออมสิน

NEW

09

ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้ ไม่ใช่สถานที่หรือตราสัญลักษณ์ของธนาคารเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่มี ระเบียบหลักเกณฑ์ กำหนดไว้เป็นอย่างอื่นหรือ ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจหน้าที่

NEW

10

อำนวยความสะดวกและปฏิบัติการกิจให้ผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาค ด้วยความสุภาพเรียบร้อย เต็มใจ และเต็มความสามารถโดยไม่ชักช้า หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน ให้ชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง

11

ร่วมมือช่วยเหลือกันเกี่ยวกับกิจการของธนาคาร รักษาความสามัคคี และไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุก่อให้เกิดความแตกแยกสามัคคี หรือก่อให้เกิดความกระด้างกระเดื่องในบรรดาผู้อยู่ในวงงานของธนาคาร เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวร้าวแทรกแซง หรือใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยมิชอบ ละเว้นการกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้ผู้อื่นเดือดร้อน ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ

12

ไม่ลอกหรือไม่นำผลงานของผู้อื่นมาใช้เป็นประโยชน์ของตนเอง โดยมีได้ระบุแหล่งที่มา หรือนำผลงานของบุคคลอื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตนเอง

จริยธรรมธนาคารออมสิน

13

ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา
สุภาพเรียบร้อย เชื่อฟังและไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับ
บัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
ซึ่งสั่งในกิจการของธนาคารโดยชอบในการปฏิบัติกิจการ ของธนาคาร
ไม่กระทำการข่มผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชา
เหนือขึ้นไปสั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษเป็นครั้งคราว

14

NEW

คำนึงถึงจริยธรรมในบริบทที่เป็นสากล ในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม
สิทธิมนุษยชน และจรรยาบรรณวิชาชีพ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
สิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น ปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาคเท่าเทียม
ไม่แสดงอคติหรือปฏิบัติแตกต่างบนพื้นฐานของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ
อายุ รูปร่าง หรือสถานะ เป็นต้นไม่กระทำการใดที่เป็นการใช้ความ
รุนแรงในสถานที่ทำงาน รวมทั้งไม่กระทำการแสวงหาประโยชน์ทาง
เพศ การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ต่อกรรมการผู้บริหาร
พนักงาน และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุรกิจธนาคาร

15

ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรม
และจรรยาบรรณของธนาคาร

16

ละเว้นการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชนในเรื่องที่
เกี่ยวข้องกับงาน ของธนาคารที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียง และ
การดำเนินงานของธนาคาร ทั้งนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตหรือมอบหมาย
จากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจหน้าที่

จริยธรรมธนาคารออมสิน

17

ละเว้นการเผยแพร่หรือส่งต่อเอกสารภายในของธนาคาร ข้อความ หรือ ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เป็นเท็จ หรือ อาจสร้างความเข้าใจผิด ทางสื่อออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ได้รับความเสียหายหรือ เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือกระทบต่อชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ของธนาคาร

18

ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมทั้งต้องละเว้นจากอบายมุข และไม่ประพฤติตนในทางที่อาจทำให้ เสื่อมเสียชื่อเสียงและเกียรติศักดิ์ของตนและธนาคารโดยอย่างน้อย ต้องปฏิบัติตน ดังนี้

(1) ไม่กระทำตนเป็นคนมีหนี้สินรุงรังอันมีผลกระทบกระเทือน ต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือชื่อเสียงของธนาคาร

(2) ไม่หมกมุ่นในการพนันทุกประเภท

(3) ไม่เสพยาเสพติดให้โทษทุกประเภท

(4) ไม่กระทำตนเป็นนายทุนให้กู้ยืมเงิน หรือเป็นนายหน้า หรือ คนกลางในการดำเนินการให้พนักงานได้กู้ยืมเงินจากนายทุน อันขัดต่อ กฎหมาย หรือข้อบังคับ ระเบียบประกาศ คำสั่งของธนาคาร

NEW (5) ไม่กระทำกิจการใดอันจะกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือชื่อเสียงของตนเองหรือธนาคาร



วางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องไม่แอบอ้างความเป็นพนักงาน หรือกระทำการใด ๆ ในลักษณะที่อาจทำให้สาธารณชน เกิดความเข้าใจผิดว่าธนาคาร ผักไผ่หรือมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง โดยอย่างน้อยต้องปฏิบัติตน ดังนี้

(1) การใช้สิทธิทางการเมืองที่พึงมีตามกฎหมาย ต้องกระทำการในนามตนเอง และระมัดระวังไม่ให้ผู้อื่นเข้าใจผิดได้ว่าเป็นการกระทำในนามธนาคาร

(2) ต้องไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นตัวแทนหรือสนับสนุนในการทำกิจกรรมทางการเมืองในขณะปฏิบัติหน้าที่

(3) ต้องไม่นำทรัพย์สิน อุปกรณ์ ตราสัญลักษณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์หรือนำเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง

(4) พึงใช้ความระมัดระวังเยี่ยงวิญญูชนในการแสดงออกการให้ข้อมูล การแต่งกาย การใช้สัญลักษณ์ใด หรือการโพสต์ ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับ การวางตนเป็นกลางทางการเมืองของธนาคาร หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของตน เว้นแต่เป็นการแสดงความคิดเห็น ทางวิชาการตามหลักวิชา

(5) พึงละเว้นการกระทำ และคำพูด ซึ่งแสดงความสนับสนุน หรือไม่สนับสนุนกลุ่มการเมือง หรือพรรคการเมืองใดเกินกว่าที่วิญญูชนทั่วไป พึงกระทำ อันนำไปสู่ความแตกแยก ขาดความสามัคคีปรองดองภายในธนาคาร

ทั้งนี้ ความในข้อนี้ไม่ใช้บังคับในกรณีที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย



จรรยาบรรณธนาคารออมสิน

ธนาคารได้กำหนดจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของธนาคาร โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

01



จรรยาบรรณ
ของกรรมการ

จรรยาบรรณ
ของผู้บริหาร



02

03



จรรยาบรรณ
ของพนักงาน



จรรยาบรรณของพนักงาน ให้ถือเป็นพื้นฐานที่ผู้บริหารและพนักงานจะต้องยึดถือปฏิบัติ

ผู้บริหาร นอกจากจะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้บริหารแล้ว ยังจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ตามจรรยาบรรณของพนักงานด้วย

จรรยาบรรณของกรรมการ



จรรยาบรรณกรรมการธนาคาร

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อผลประโยชน์ของธนาคาร

02

นำความรู้และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ และบริหารงานธนาคารด้วยความระมัดระวัง

03

รักษาเกียรติยศ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

04

ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

05

ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าโดยตรงหรือทางอ้อมในการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ





จรรยาบรรณกรรมการต่อพนักงาน

01

ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน

02

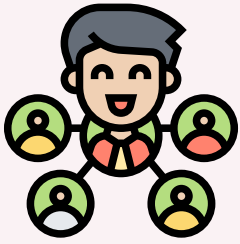
กำหนดนโยบายในเรื่องสวัสดิภาพค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม แก่พนักงาน

03

ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

04

ติดตามให้ธนาการดำเนินการในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งธนาการ



จรรยาบรรณกรรมการต่อลูกค้าและประชาชน

01

ส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้า

02

สนับสนุนแนวทางในการเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าและประชาชนอย่างต่อเนื่อง

03

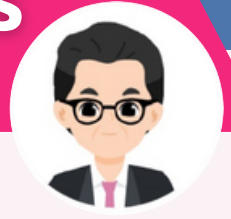
ควรส่งเสริมให้ธนาคารสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

04

เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

05

กำกับให้ธนาคารจัดระบบให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว



จรรยาบรรณกรรมการต่อสังคม

01

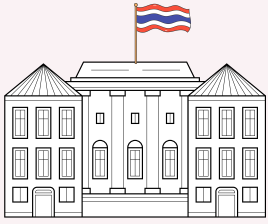
สนับสนุนให้ธนาคารมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของประเทศ

02

ปฏิบัติและควบคุมให้ธนาคารมีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล



จรรยาบรรณของผู้บริหาร



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อภาครัฐ

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความเป็นธรรมต่อภาครัฐ เพื่อประโยชน์สูงสุดของภาครัฐโดยรวม

02

บริหารราชการด้วยความระมัดระวัง

03

ปฏิบัติหน้าที่โดยการประยุกต์ความรู้และทักษะการบริหารจัดการ อย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี

04

รายงานสถานภาพของราชการโดยสม่ำเสมอและครบถ้วน ตามความเป็นจริง

05

แจ้งให้ภาครัฐทราบถึงแนวโน้มในอนาคตของราชการ ทั้งในด้านบวก และด้านลบ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้และมีข้อมูล สนับสนุนอย่างเพียงพอ

06

ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของราชการ ซึ่งยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

07

ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของราชการต่อบุคคลภายนอก

08

ไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ต่อราชการ

จรรยาบรรณของผู้บริหาร



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อธนาคาร

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

02

ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรอง ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ดีเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

03

รักษาความลับของธนาคาร ตลอดจนไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคาร ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ



จรรยาบรรณของผู้บริหาร



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อพนักงาน

01

ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน

02

ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

03

การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความสุจริตใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานนั้น ๆ

04

พึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเมตตาธรรม ถ่ายทอดความรู้ในงาน และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงานอยู่เสมอ และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง

05

รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของพนักงาน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร

06

ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด

จรรยาบรรณของผู้บริหาร



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อพนักงาน

07

บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

08

ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

09

ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

10

เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องการทำคามผิดกฎหมายของธนาคารได้

11

ให้ความมั่นใจกับพนักงานในเรื่อง สวัสดิภาพสวัสดิการในการทำงาน

12

ให้พนักงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จรรยาบรรณของผู้บริหาร



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้าและประชาชน

01

ให้บริการที่มีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้

02

เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

03

การนำเสนอการบริการจะต้องไม่ทำให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ปริมาณหรือเงื่อนไขใด ๆ ของการบริการนั้น ๆ

04

จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

05

รักษาความลับของลูกค้าและประชาชนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

06

ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าและประชาชนอย่างเคร่งครัด

07

กรณีที่อาจไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและประชาชนทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

08

ไม่ค้ากำไรเกินควร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการ และไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน

09

ควรมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ เช่น การบริการใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

จรรยาบรรณของผู้บริหาร



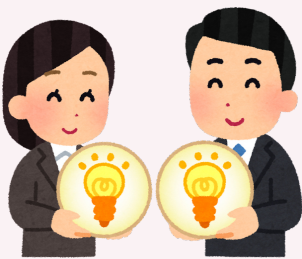
จรรยาบรรณผู้บริหารต่อลูกค้า

01

ไม่เรียกร้อง หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า

02

ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียกรับ หรือการรับหรือการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น พึงเปิดเผยรายละเอียดต่อลูกค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยยุติธรรมและรวดเร็ว



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อคู่แข่ง



01

ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี

02

ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้แก่พนักงานคู่แข่ง

03

ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง ด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

จรรยาบรรณของผู้บริหาร



จรรยาบรรณผู้บริหารต่อสังคม

01

ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหาย ต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม

02

คืนผลกำไรส่วนหนึ่งของธนาคารให้แก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ สังคมอย่างสม่ำเสมอ

03

ปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เกิดขึ้นในหมู่ พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

04

ปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

05

ไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุนหรือยอมเป็นเครื่องมือ ที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ

06

ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานนั้น

07

ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนทางการเมือง

จรรยาบรรณของพนักงาน



จรรยาบรรณพนักงานต่อธนาคาร

01

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพียงธรรมมาจนอดทน มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งหาทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

02

มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถของตน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ไม่ใช้โอกาสหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่การงานแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น ตลอดจนไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์หรือขัดแย้งกับประโยชน์ของธนาคาร

03

มีทัศนคติที่ดีและมีความรักดีต่อธนาคาร รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยดำรงไว้ ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร ไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร ชี้แจงและทำความเข้าใจกับบุคคลภายนอก เพื่อรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

04

รักษาข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคาร ที่ยังไม่ควรเปิดเผยไว้ เป็นความลับและไม่ให้ข้อมูลหรือข่าวสารใด ๆ ที่ผู้มีอำนาจยังไม่อนุญาต

05

ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร

จรรยาบรรณของพนักงาน



จรรยาบรรณพนักงานต่อธนาคาร

06

ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคารให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน รวมทั้งช่วยกันดูแลทรัพย์สิน สถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบและสะอาดอยู่เสมอ

07

เอาใจใส่อย่างจริงจังและเคร่งครัดต่อกิจกรรมทั้งปวงที่จะเสริมสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาธนาคารไปสู่ความเป็นเลิศ

08

ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของธนาคาร



จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้บริหาร

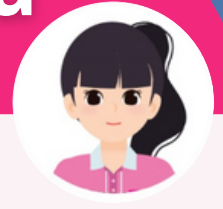
01

ให้ความเคารพ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย และปฏิบัติงานตามลำดับผู้บังคับบัญชา ยกเว้นกรณีมีเหตุผลอันสมควร

02

ไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็น ที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา ตลอดจนไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากมูลความจริง

จรรยาบรรณของพนักงาน



จรรยาบรรณพนักงานต่อผู้ร่วมงาน

01

รักษาและเสริมสร้างความสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่องานของธนาคารโดยส่วนรวม รวมทั้งควรเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

02

ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน หรือให้คำปรึกษาแนะนำผู้ร่วมงาน

03

รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร

04

ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ต้องการความช่วยเหลือซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะพึงกระทำได้

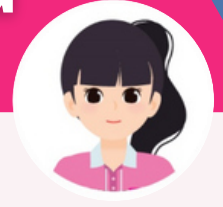
05

NEW
ไม่นำข้อมูลหรือเรื่องส่วนตัว ของผู้ร่วมงานไปเปิดเผย หรือวิพากษ์วิจารณ์ในทางที่เสื่อมเสียแก่ผู้ร่วมงาน หรือภาพพจน์ โดยส่วนรวมของธนาคาร

06

ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

จรรยาบรรณของพนักงาน



จรรยาบรรณพนักงานต่อตนเอง

01

พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ

02

ยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม ความถูกต้อง ไม่วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่ความดีความชอบ หรือประโยชน์อื่นใด โดยมีชอบจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใด

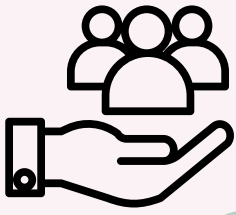
03

มีทัศนคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานธนาคารออมสิน และรักษาชื่อเสียงของตนและเกียรติของพนักงานธนาคารออมสินไม่ให้เสื่อมเสีย

04

ตรงต่อเวลา และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่ ไม่มาสายกลับก่อนหรือเอาเวลางานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว โดยปราศจากความจำเป็นอย่างแท้จริง

จรรยาบรรณของพนักงาน



จรรยาบรรณพนักงานต่อลูกค้าและประชาชน

01

มีความจริงใจ ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน

02

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

03

รักษาสภาพประโยชน์ของลูกค้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า หากมีการขัดกันของผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียกับลูกค้า ให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็วที่สุดและดำเนินการด้วยความโปร่งใสทันที

04

รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น

05

รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าด้วยความยินดี และพร้อมที่จะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามสถานะแห่งตน หากเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

06

ต้องแนะนำหรือให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการนั้น ๆ

จรรยาบรรณของพนักงาน



จรรยาบรรณพนักงานต่อคู่แข่ง

01

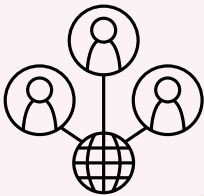
ประพฤติปฏิบัติกับคู่แข่งภายใต้กฎหมาย กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี

02

ส่งเสริมการกระทำ หรือกิจกรรมใด ๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในโอกาสที่เหมาะสม

03

มีทัศนคติต่อคู่แข่งในฐานะเพื่อนร่วมธุรกิจที่จะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ



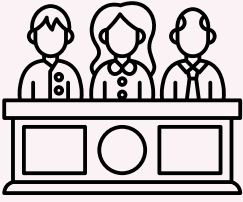
จรรยาบรรณพนักงานต่อสังคม

01

พึงมีจิตสาธารณะ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคม โดยส่วนรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาคาร

02

ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



คณะกรรมการ
ธนาคารออมสิน
มีหน้าที่

(1) กำกับดูแลให้มีประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทั้งระดับคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติภายในองค์กร

(2) ส่งเสริมและดูแลให้มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรม รวมทั้งประพฤติตนเป็นต้นแบบ

คณะกรรมการกำกับ
ดูแลกิจการที่ดีและ
ความยั่งยืน
มีหน้าที่

ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการจริยธรรมธนาคารออมสิน มีหน้าที่ดังนี้

(1) ดูแลให้เรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณ เป็นเรื่องที่กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณแก่ธนาคาร

(2) พิจารณาให้ความเห็นและตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนกรณีมีการฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรม หรือกรณีไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

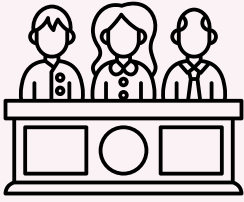
(3) ดูแลให้ธนาคารมีการสื่อสารประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ รับรู้และนำไปปฏิบัติ และจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศและพฤติกรรมที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

(4) ดูแลให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อพบเห็นการประพฤติปฏิบัติที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และมีมาตรการในการตรวจสอบและคุ้มครองผู้ที่ร้องเรียนอย่างเหมาะสม

(5) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

NEW



ผู้บริหารระดับสูง
มีหน้าที่ ดังนี้

(1) กำกับดูแลให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

(2) เป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน และยกย่องผู้บริหารและพนักงานที่มีพฤติกรรมทางจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณและอัตราค่าจ้าง เพื่อการขับเคลื่อนงานด้านจริยธรรมของธนาคาร

(3) กำหนดให้มีการประเมินพฤติกรรมทางจริยธรรมของผู้บริหาร และพนักงาน และนำพฤติกรรมทางจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารบุคคล

(4) ส่งเสริม สนับสนุน จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนา หรือ เผยแพร่ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการด้านจริยธรรมให้กับผู้บริหาร และพนักงาน

ผู้บริหาร
มีหน้าที่ ดังนี้

(1) ส่งเสริม และสนับสนุน ให้ความรู้ และพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมจรรยาบรรณ

(2) ประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด และเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งสอดส่องดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตามประมวล จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และยกย่องพนักงานที่มี พฤติกรรมทางจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี

(3) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสินแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) ประเมินพฤติกรรมทางจริยธรรมของพนักงาน และนำพฤติกรรม ทางจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารบุคคล

(5) ไม่เข้าไปแทรกแซง หรือมีส่วนร่วม หรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการ ตัดสินใจในธุรกรรม หรือกิจการใด ๆ ที่ตนเองมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ได้รับผลประโยชน์อื่นใด ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

พนักงาน
มีหน้าที่ ดังนี้

ประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและ จรรยาบรรณธนาคารออมสิน อย่างเคร่งครัด

กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาการออมสิน

กรรมการผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาการออมสินอย่างเคร่งครัด หากพนักงานผู้ใดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นมีหน้าที่ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแล และปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้เป็นที่รับทราบและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ



ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น มีหน้าที่ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลและปลูกฝังจริยธรรม และจรรยาบรรณ ให้เป็นที่รับทราบและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามี **ผู้บริหาร หรือพนักงาน** ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบฉบับนี้ให้หัวหน้าส่วนงานต้นสังกัดดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัยมาบังคับใช้โดยอนุโลม



กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามี **กรรมการ หรือผู้อำนวยการธนาการออมสิน** ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ให้รายงานคณะกรรมการธนาการออมสินพิจารณา ดำเนินการตามที่เห็นสมควร



ขั้นตอนการลงโทษ



เมื่อได้รับรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง แล้วให้หัวหน้าส่วนงาน
ต้นสังกัด ดำเนินการดังนี้

1

กรณีที่ผลการสอบสวนปรากฏว่าเป็นการปฏิบัติฝ่าฝืนจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
ให้รายงานคณะกรรมการชี้มูลความผิด เพื่อดำเนินการตามระเบียบและวิธีปฏิบัติ
เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยพนักงานต่อไป

2

กรณีที่ผลการสอบสวนปรากฏว่าเป็นการปฏิบัติฝ่าฝืนจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
ในกรณีอันมิใช่ความผิดทางวินัยตามระเบียบธนาคารออมสิน ว่าด้วยวินัยของ
พนักงานธนาคารออมสิน ให้กล่าวตักเตือน หรือดำเนินการตามควรแก่กรณี
เพื่อให้มีการแก้ไข หรือ ดำเนินการให้ถูกต้อง หรืออาจสั่งให้ได้รับการพัฒนาตาม
ที่เห็นสมควร และให้รายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ
ที่ดีทราบผ่านฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งรายงานให้ฝ่ายบริหารงานทรัพยากร
บุคคลทราบ

ทั้งนี้ การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ในกรณีเป็นความผิดทางอาญา
หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร จะต้องถูกดำเนินการทางอาญา หรือต้อง
ชดเชยความเสียหายทางแพ่งด้วย



ในการเลื่อน แต่งตั้งย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบของพนักงานที่ประพฤติปฏิบัติ
ฝ่าฝืนจรรยาบรรณหรือจรรยาบรรณให้นำผลการดำเนินการเกี่ยวกับจรรยาบรรณหรือ
จรรยาบรรณไปประกอบการพิจารณาด้วย

กระบวนการรักษาจริยธรรม



แนวทางการส่งเสริมการดำเนินงานตามประมวลจริยธรรม
และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน มีดังนี้

01

จัดให้มีการเผยแพร่ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานรับทราบและยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้อง และอยู่ในทิศทางเดียวกันอย่างเคร่งครัด

02

ให้ความรู้ ฝึกอบรมและพัฒนากรรมการผู้บริหาร และพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม

NEW

03

จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศและพฤติกรรมที่ดีตามประมวล จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินให้กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน อย่างสม่ำเสมอ

04

จัดให้มีมาตรการจูงใจเพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน มีพฤติกรรมทางจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี

NEW

05

จัดให้มีการประเมินพฤติกรรมทางจริยธรรมของผู้บริหาร พนักงาน และ นำพฤติกรรมทางจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารบุคคล

NEW

06

จัดให้มีช่องทางร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เมื่อพบเห็นการ ประพฤติปฏิบัติที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ผ่านช่องทางและวิธีการที่ธนาคารกำหนด และมีมาตรการในการตรวจสอบ และคุ้มครองผู้ที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสอย่างเหมาะสม

NEW

07

ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชน

NEW

08

ติดตาม ประเมินผลการประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ และรายงานผลการดำเนินงานแก่คณะกรรมการจริยธรรมธนาคารออมสิน



การทบทวนประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

“ธนาคารจะจัดให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรม
และจรรยาบรรณธนาคารออมสินตามระเบียบนี้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
หรือเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อประมวลจริยธรรม
และจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญ กรณีทบทวนแล้ว
ไม่มีประเด็นเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขให้นำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแล
กิจการที่ดีและความยั่งยืน พิจารณานุมัติและนำเสนอคณะกรรมการ
ธนาคารออมสินเพื่อทราบ”





แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรม ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน





แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรม ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน

(สำหรับผู้บริหาร)



จริยธรรมและจรรยาบรรณ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสินจะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารได้จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินสำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้...

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ททุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่
- ละเลย หรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นว่ามี การกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- มีอคติ ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการปฏิบัติงาน
- ฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- หลบเลี่ยงการตรวจสอบ ลักลอบทำลายเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนถูกตรวจสอบ
- ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์เพื่อตนเองหรือพวกพ้อง

2. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

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

3. มีความรับผิดชอบ บริหารงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ใช่โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ ให้ตนเองหรือผู้อื่น

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- บริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
- ใช้ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถ
- ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
- เสียสละ และอุทิศตนในการทำงาน แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง
- บริหารงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว
- มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- ไม่ใช่โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
- บริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของธนาคาร
- ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานในหน้าที่
ปฏิเสธความรับผิดชอบ หรือกล่าวโทษผู้อื่นเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
- ขาดความระมัดระวังในการบริหารงาน
- ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง หรือพวกพ้อง
- บริหารงานไม่เป็นธรรม ใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรือมีอคติต่อการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมหรือธนาคาร
- ใช้เวลา/ทรัพยากรของธนาคารไปทำงานภายนอก เพื่อประโยชน์ให้กับตนเองหรือครอบครัว

4. รักษาความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด
- การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารที่เป็นความลับจะกระทำได้ต่อเมื่อมีอำนาจหน้าที่ และได้รับอนุญาต และต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ไม่นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชนไปแสวงหาประโยชน์ เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- ควบคุมให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- เปิดเผยข้อมูล หรือความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน
- นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ประโยชน์เพื่อตนเองและผู้อื่น
- นำข้อมูลของธนาคารไปใช้ในเรื่องส่วนตัว
- ปกปิด เปลี่ยนแปลง หรือทำลายเอกสารโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- ละเลย และไม่ควบคุมให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. เป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา บริหารงานด้วยความเป็นธรรม

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- มีภาวะเป็นผู้นำ เสียสละ กล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- ปลุกฝังให้พนักงานรักและอยากทำความดีเพื่อองค์กร
- แนะนำ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่เสมอ
- แต่งตั้ง โยกย้าย ให้รางวัล และลงโทษ ด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม
- เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของผู้ใต้บังคับบัญชา
- ส่งเสริม และควบคุมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- บริหารงานไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจคุกคามหรือสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจ หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา
- ไม่เข้าช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหา
- เพิกเฉย หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ผิดจรรยาบรรณ

6. ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- แสวงหาช่องทาง และนวัตกรรมการบริการใหม่ เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้ลูกค้า และประชาชนเกิดความพึงพอใจ
- ส่งเสริม และควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) อย่างเคร่งครัด
- หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือทำให้ลูกค้าและประชาชนขาดความไว้วางใจ

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ปกปิด หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ลูกค้า และประชาชน
- ไม่เปิดรับ และไม่แสวงความรู้ วิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ
- ละเลย และไม่ควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)



แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรม
ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ
ธนาคารออมสิน

(สำหรับพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน)



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

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DO

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่
- ละเลย หรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นว่ามี การกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- มีอคติ ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการปฏิบัติงาน
- ฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- หลบเลี่ยงการตรวจสอบ ลักลอบทำลายเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนถูกตรวจสอบ
- ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ของตนและพวกพ้อง

DON'T

2. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

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

3. มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ ไม่ใช่โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง หรือผู้อื่น

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- รับผิดชอบต่อหน้าที่
- เสียสละ และอุทิศตนในการทำงาน แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว เต็มกำลังความสามารถ
- ทุ้มเทศติปัญญา ความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
- หลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร
- ไม่ใช่โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง
- ตรงต่อเวลา ไม่มาสายกลับก่อน หรือเอาเวลาดำเนินงานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว
- ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

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

4. รักษาความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

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

5. รักษาชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

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

6. ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน รักษาความสามัคคี

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

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

7. ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

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

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

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



ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี

เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทร. 0-2299-8000 ต่อ 155230 , 155231

Website : www.gsb.or.th

E-mail : Department.GCG@gsb.or.th

