

คู่มือสิทธิมนุษยชน ธนาคารออมสิน



ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

GSB Human Rights Manual ปี 2569



ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล

สายงานพัฒนาศักยภาพองค์กร กลุ่มทรัพยากรบุคคล

เอกสารใช้ภายในธนาคารเท่านั้น

คำนำ

ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยึดหลักการเคารพในสิทธิมนุษยชนเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร การดำเนินงานของธนาคารจึงต้องสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนสากล รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยธนาคารได้ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ตามระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 860 ว่าด้วยนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อกำหนดแนวทางสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชน มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารทุกกลุ่ม และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน

คู่มือสิทธิมนุษยชนธนาคารออมสิน (GSB Human Rights Manual) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ส่งเสริมความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งปกป้องสิทธิของบุคคลทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ชุมชน และสังคมโดยรวม สอดคล้องเป็นไปตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนไม่ได้หมายถึงการหลีกเลี่ยงการละเมิดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติที่ดีในทุกมิติของการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การลงทุน ไปจนถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม คู่มือเล่มนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบต่อตนเองในการส่งเสริมและปกป้องสิทธิมนุษยชน สามารถนำหลักการและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างเหมาะสม เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์องค์กรที่เคารพในสิทธิมนุษยชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริง

ธนาคารออมสินจึงขอให้ทุกท่านศึกษาทำความเข้าใจและนำแนวทางในคู่มือฉบับนี้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้ธนาคารสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินธุรกิจที่เคารพสิทธิมนุษยชนและสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับสังคมไทยต่อไป

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
1.1 คำจำกัดความของสิทธิมนุษยชน	1
1.2 สิทธิมนุษยชนกับธุรกิจ.....	1
1.3 หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)	2
1.4 สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ	2
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร	5
2.1 นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน	5
2.2 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
2.3 แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6
2.4 การดำเนินงานของธนาคารในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน.....	11
2.5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	16
ส่วนที่ 3 การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของธนาคารออมสิน	17
ส่วนที่ 4 การอบรมและสื่อสารความรู้เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน	21
ส่วนที่ 5 การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	24

ส่วนที่ 1 บทนำ

1.1 คำจำกัดความของสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชน คือ สิทธิขั้นพื้นฐานและความอิสระที่ทุกคนพึงมี โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านสัญชาติ สถานที่ เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ศาสนา ภาษา หรือสถานะอื่น ๆ ซึ่งมนุษย์ทุกคนล้วนเกิดมาพร้อมสิทธิที่เท่าเทียม โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติและแบ่งแยก ซึ่งสิทธิดังกล่าวตั้งอยู่บนหลักเกณฑ์ 4 ข้อ ได้แก่

1. **สิทธิที่เป็นสากล (Universal)** หมายถึง คนทุกคนเกิดมาพร้อมกับสิทธิมนุษยชนที่เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ที่อยู่ เพศ สัญชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา และมรดกทางวัฒนธรรม
2. **สิทธิที่ไม่สามารถถูกพรากหรือถ่ายโอนให้กันได้ (Inalienable)** หมายถึง สิทธิมนุษยชนไม่ควรถูกพรากไปได้ เว้นแต่ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงและต้องเป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม
3. **สิทธิที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Indivisible)** หมายถึง สิทธิมนุษยชนควรได้รับการพิจารณาที่เท่าเทียมกัน สิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองต่างมีความสำคัญเท่ากับสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
4. **การพึ่งพาอาศัยกันและความสัมพันธ์ต่อกัน (Interdependent and interrelated)** หมายถึง สิทธิมนุษยชนมีความสัมพันธ์กันและพึ่งพาอาศัยกัน การพัฒนาสิทธิหนึ่งส่งผลให้สิทธิอื่นๆ นั้นพัฒนาไปด้วย แต่ในขณะเดียวกัน การละเมิดสิทธิหนึ่งก็จะทำให้สิทธิอื่นๆ นั้นถูกกระทบไปด้วยเช่นกัน

1.2 สิทธิมนุษยชนกับธุรกิจ

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนของภาคธุรกิจนับเป็นหนึ่งในประเด็นที่หลายฝ่ายจับตามองทั้งกลุ่มนักลงทุน ภาครัฐ องค์กรภาคประชาสังคม สมาคมภาคธุรกิจ และสื่อ โดยภาคธุรกิจเองมีบทบาททั้งการเป็นผู้ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต การพัฒนาสาธารณูปโภคเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงความสะดวก และในขณะเดียวกันภาคธุรกิจก็มีโอกาสที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบุคคลได้เช่นกัน เช่น การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน การเพิกเฉยต่อการเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัย การละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เป็นต้น ผลจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ตามมาอาจนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อการดำเนินธุรกิจในภาพรวม เช่น ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงการต่อต้านจากสังคม เป็นต้น

ในเวลาต่อมา องค์กรสหประชาชาติได้จัดทำคู่มือที่ชื่อว่า “หลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nation Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)” เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนในภาคธุรกิจตามหลักการและกรอบการดำเนินงานว่าด้วยการป้องกัน การเคารพ และการเยียวยา โดยหนึ่งในขั้นตอนสำคัญซึ่งระบุไว้ในหลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน คือ การดำเนินกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence – HRDD) ซึ่งเริ่มตั้งแต่การประกาศความมุ่งมั่นด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านนโยบายและข้อกำหนดภายในบริษัท การดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment – HRRRA) เพื่อศึกษาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท พร้อมทั้งการจัดให้มีกระบวนการเยียวยา หากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท

1.3 หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)



หลักการที่องค์การสหประชาชาติได้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความคาดหวังต่อผู้ประกอบการในการแสดงความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชน และภาคธุรกิจใช้เป็นแนวปฏิบัติในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยสาระสำคัญของหลักการนี้อยู่บนเสาหลัก 3 ประการ ซึ่งส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจ คือ เสาหลักที่ 2 และ 3

○ เสาหลักที่ 1 : การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (Protect)

หมายถึง รัฐมีหน้าที่มิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะจากองค์กรของรัฐเอง หรือองค์กรภาคธุรกิจ

○ เสาหลักที่ 2 : การเคารพสิทธิมนุษยชน (Respect)

หมายถึง บุคคลและองค์กรที่ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดหรือขนาดใดก็ตาม ย่อมมีความรับผิดชอบต่อที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน โดยทางปฏิบัติ องค์กรธุรกิจมีบทบาท 3 ประการ ที่พึงกระทำเพื่อแสดงถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน ได้แก่

- 1) การกำหนดนโยบายและปลูกฝังค่านิยมในองค์กร (Policy Commitment)
- 2) การดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) และ
- 3) การจัดการผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน (Remediation)

○ เสาหลักที่ 3 : การเยียวยา (Remedy)

หมายถึง การแก้ไข ฟื้นฟู ชดเชยเมื่อเกิดผลกระทบหรือมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เนื่องมาจากการประกอบธุรกิจ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจต้องมีกลไกในการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ

1.4 สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ

สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจเป็นประเด็นเฉพาะเรื่องสิทธิมนุษยชนที่ถูกประยุกต์มาจากสิทธิมนุษยชน 30 ข้อจากปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UDHR) ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานที่ทุกคนพึงมี (ประกาศตามหลักการของ UN) เปรียบเสมือนปฏิญญาใหญ่สุดของหลักสิทธิมนุษยชน

สำหรับสิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจจะเป็นประเด็นที่มีความเฉพาะเจาะจงเรื่องสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งกำหนดเป็นแนวทางให้ภาคธุรกิจต้องพิจารณาจากผลกระทบของธุรกิจโดย IFC Guide to Human Right Impact Assessment and Management ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UDHR) อันประกอบไปด้วย

1. สิทธิในการมีชีวิต (Right to life)
2. สิทธิในเสรีภาพและความปลอดภัยของร่างกาย จะถูกจับกุมหรือควบคุมโดยอำเภอใจไม่ได้ จะถูกลิดรอนเสรีภาพของตนมิได้ ยกเว้นโดยเหตุและโดยเป็นไปตามกระบวนการที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย (Right to liberty and security (including freedom from arbitrary arrest, detention or exile)
3. สิทธิที่จะไม่ตกเป็นทาสและแรงงานบังคับ / สิทธิที่บุคคลไม่ควรถูกปฏิบัติเยี่ยงทาส รวมทั้งการบังคับใช้แรงงาน (Right not to be subjected to slavery, servitude or forced labor)
4. สิทธิที่จะไม่ถูกกระทำการทรมาน การลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรมหรือย่ำยีศักดิ์ศรี (Right not to be subjected to torture, cruel, inhuman and/or degrading treatment or punishment)
5. สิทธิการระลึกถึงตัวตนของบุคคลก่อนการมีกฎหมาย / สิทธิในการได้รับความเท่าเทียมกับบุคคลอื่น และการเคารพความเป็นบุคคลของกันและกัน แม้ปราศจากซึ่งกฎหมายรองรับ (Right to recognition as a person before the law)
6. สิทธิเท่าเทียมของบุคคลตามกฎหมาย ทั้งด้านการได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ (Right to equality before the law, equal protection of the law, non-discrimination)
7. สิทธิในอิสรภาพจากสื่อสงครามและการยั่วยุให้เกลียดชังทางเชื้อชาติ และศาสนา (Right to freedom from war propaganda, and freedom from incitement to racial, religious or national hatred)
8. สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิผล (Right to access to effective remedies)
9. สิทธิการได้รับกระบวนการทางศาลที่เป็นธรรม (Right to a fair trial)
10. สิทธิในการเป็นอิสระจากกฎหมายอาญาที่มีผลย้อนหลัง / สิทธิที่ไม่ต้องรับผิดทางอาญาเพราะกระทำหรืองดเว้นกระทำการใด หากการกระทำนั้นยังไม่ถูกระบุว่าเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา (Right to be free from retroactive criminal law)
11. สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy)
12. สิทธิในการเดินทาง และเลือกที่อยู่อาศัยได้อย่างเสรี (Right to freedom of movement and residence)
13. สิทธิในการลี้ภัยไปอยู่อาศัยในประเทศอื่น / ลี้ภัยในประเทศอื่น หากตกอยู่ในภาวะอันตราย (Right to seek asylum from prosecution in other countries)
14. สิทธิในการมีสัญชาติ (Right to have a nationality)
15. สิทธิในการคุ้มครองเด็ก / สิทธิในการดูแล ปกป้อง และช่วยเหลือเด็ก (Right of protection for the child)
16. สิทธิในการแต่งงานและสร้างครอบครัว (Right to marry and form a family)
17. สิทธิในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน / สิทธิที่จะเป็นเจ้าของสิ่งของและทรัพย์สินของตนเอง และไม่มีใครมีสิทธิที่จะเอาทรัพย์สินของเราไปโดยที่เราไม่อนุญาต (Right to own property)
18. สิทธิในการมีอิสระทางความคิด และนับถือศาสนา (Right to freedom of thought, conscience and religion)
19. สิทธิในการแสดงความคิดเห็น เข้าถึงข้อมูล และแสดงออก / สิทธิในการมีอิสรภาพที่จะพูดหรือแสดงออก ในสิ่งที่คิด และแบ่งปันความเห็นให้คนอื่นได้ทราบ รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง (Right to freedom of opinion, information and expression)

20. สิทธิในการชุมนุม / สิทธิในการมีเสรีภาพที่จะชุมนุมเพื่อร่วมกันทำงานที่สร้างสรรค์ (Right to freedom of assembly)
21. สิทธิในเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม เพื่อปกป้องประโยชน์ของตน (Right to freedom of association)
22. สิทธิในการมีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ / กิจกรรมสาธารณะ (Right to participate in public life)
23. สิทธิในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม เช่น ประกันสังคม (Right to social security, including social insurance)
24. สิทธิในการทำงาน (Right to work)
25. สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ (Right to enjoy just and favorable conditions of work including rest and leisure)
26. สิทธิในการก่อตั้ง เข้าร่วมสหภาพแรงงาน และการผนึกกำลังเพื่อปกป้องผลประโยชน์ในการทำงาน (Right to form trade unions and join the trade unions, and the right to strike)
27. สิทธิที่จะได้รับการดำรงชีวิตที่ดี เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และการบริการสาธารณสุข ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตที่ดี Right to an adequate standard of living (housing, food, water and sanitation)
28. สิทธิด้านสุขภาพ (Right to health)
29. สิทธิด้านการศึกษา (Right to education)
30. สิทธิในการเข้าร่วมวิถีชีวิตทางวัฒนธรรม ได้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ การพัฒนาทางวัตถุ และการรักษาสิทธิของผู้ประพันธ์ (Right to take part in cultural life, benefit from scientific progress, material and moral rights of authors and inventors)
31. สิทธิเสรีภาพในการกำหนดวิถีชีวิตตนเองและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ (Right to self-determination and natural resources)
32. สิทธิของผู้ถูกคุมขังในการได้รับการปฏิบัติอย่างมีมนุษยธรรม (Right of detained persons to humane treatment)
33. สิทธิในการไม่ถูกจองจำ เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่กำหนด (Right not to be subjected to imprisonment for inability to fulfil a contract)
34. สิทธิของคนต่างด้าวในการได้รับสิทธิตามกระบวนการตามกฎหมาย ในกรณีที่ถูกขับออกจากจาก รัศมี (Right of aliens due process when facing expulsion)
35. สิทธิชนกลุ่มน้อย (Rights of minorities)

หมายเหตุ : อ้างอิงจาก IFC Guide to Human Right Impact Assessment and Management ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการสิทธิมนุษยชน 30 ข้อจาก ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UDHR)

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร

2.1 นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญต่อการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน และการไม่เลือกปฏิบัติ โดยได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขึ้นมา เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนของธนาคาร และสอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสากลและระดับประเทศ

ขอบเขตของนโยบายและหลักการด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมถึงคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับธนาคารทั้งหมด โดยธนาคารมุ่งหวังและส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าที่ธนาคารไม่มีอำนาจควบคุมและบริษัทที่ธนาคารร่วมลงทุน นำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารไปปฏิบัติหรือปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเพื่อร่วมกันส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อตลอดห่วงโซ่คุณค่า

2.2 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ธนาคาร	หมายความว่า	ธนาคารออมสิน
คณะกรรมการ ผู้บริหาร	หมายความว่า	คณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองผู้อำนวยการธนาคาร ออมสินอาวุโส รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และ พนักงานธนาคารออมสินตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป
พนักงาน	หมายความว่า	พนักงานธนาคารออมสิน พนักงานทดลองปฏิบัติงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายความว่า	องค์กร ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่ได้รับผลกระทบ จากการดำเนินงานของธนาคาร และ/หรือส่งผลกระทบต่อ เชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารในอดีตจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งมี โอกาสได้รับผลกระทบ และ/หรือมีโอกาสดำเนินงานและ ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกและเชิงลบต่อธนาคารในอนาคต โดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของธนาคาร จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและ หน่วยงานภาครัฐ กลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า กลุ่มสังคมและ ชุมชนสำคัญ กลุ่มลูกค้า กลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่ม คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง รวมถึงกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เช่น คู่แข่ง เจ้าหนี้
หน่วยงานกำกับดูแลและ หน่วยงานภาครัฐ	หมายความว่า	กลุ่มบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำหนด นโยบาย ส่งเสริมการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล หรือกำกับการทำงานของธนาคารให้เป็นไปตาม กฎหมายและข้อบังคับ รวมถึงหน่วยงานรัฐบาลที่มี บทบาทในการกำกับดูแลการทำงานตามนโยบายของ รัฐบาลในระดับต่าง ๆ

พันธมิตรและคู่ค้า	หมายความว่า	กลุ่มบุคคลหรือองค์กร ที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกับธนาคารในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง รวมถึงบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการควบคุม มีการแบ่งปันทรัพยากรและความสามารถในการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หรือผู้ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินงานหรือบริการต่าง ๆ ให้กับธนาคาร โดยมีผลลัพธ์ทางตรงจากการดำเนินการร่วมกัน
สังคมและชุมชนสำคัญ	หมายความว่า	กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือสังคมที่ได้รับผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร
ลูกค้า	หมายความว่า	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารประกอบด้วย 3 กลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
สื่อมวลชน	หมายความว่า	บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร และเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชน เพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ สื่อดิจิทัลหรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

2.3 แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยมีแนวปฏิบัติสำหรับแต่ละกลุ่มดังต่อไปนี้

พนักงาน

ธนาคารมีการดำเนินงานที่เคารพต่อสิทธิมนุษยชนของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

(1) การจ้างงานที่เป็นธรรม

(1.1) สนับสนุน ส่งเสริม และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน โดยปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO)

(1.2) มีสภาพการจ้างงานที่ยุติธรรม มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

(1.3) ไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานผิดกฎหมาย อาทิ แรงงานบังคับ แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด การค้ามนุษย์

(2) ความเสมอภาคทางโอกาส

(2.1) ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ ด้วยเหตุแห่งวัฒนธรรม อายุ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความทุพพลภาพ เพศวิถี เพศสภาพ สีดวง หรือเหตุอื่นใด ในการรับสมัครงาน การจ้างงาน การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาอบรม การพิจารณา ค่าตอบแทน รวมถึงการเลิกจ้าง โดยธนาคารมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจ้างงานประชากรกลุ่มเปราะบาง อาทิ ผู้ทุพพลภาพ เพื่อสร้างโอกาสทางสังคมและยึดถือหลักสิทธิมนุษยชนเป็นสำคัญ

(2.2) ไม่ยอมรับการคุกคาม ช่มชู้ หรือล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ทุกรูปแบบ

(2.3) ไม่ยอมรับการกระทำใดที่เป็นการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน รวมทั้ง การแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ต่อผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ ธนาคารออมสิน

(3) สุขอนามัยและความปลอดภัย

จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะอาด ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

(4) เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง

เคารพสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง โดยมีสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสินทำหน้าที่เป็นผู้เจรจา ทำความตกลง ปกป้องหารือ ร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อประโยชน์ต่อพนักงานและธนาคาร โดยมุ่งเน้นเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน กับธนาคาร

(5) ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน

ให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โดยมีการกำหนด นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล

นโยบาย/หลักเกณฑ์ภายในที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- นโยบายความปลอดภัย สุวีถีภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ระเบียบฯ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- ระเบียบฯ ว่าด้วยวินัยของพนักงานธนาคารออมสิน
- ระเบียบฯ ว่าด้วยการจำแนกตำแหน่ง บรรจุ แต่งตั้ง ย้ายและสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง และอัตรา เงินเดือนพนักงานธนาคารออมสิน
- ระเบียบฯ ว่าด้วยการแต่งตั้ง และการพ้นจากตำแหน่งพนักงานธนาคารออมสิน

ลูกค้า

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ดูแลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสินทรัพย์ของลูกค้า ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมและเป็นธรรม ครอบคลุมการให้บริการลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Process) โดยมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

(1) การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

(1.1) ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป

(1.2) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ตรงความประสงค์และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

(1.3) ลูกค้ามีสิทธิในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อย่างเป็นอิสระ

(1.4) ลูกค้าดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังจากขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม

(1.5) ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน

(2) การไม่เลือกปฏิบัติและส่งเสริมการเข้าถึงโอกาสทางการเงิน

(2.1) ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

(2.2) ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ สุภาพ และไม่เอาเปรียบ

(2.3) มีบริการผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม

(3) ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

(3.1) ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว

(3.2) ข้อมูลและสินทรัพย์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางไม่เหมาะสม มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ

(4) การสนับสนุนทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

(4.1) ส่งเสริมวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อและลงทุนที่สร้างผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

(4.2) กำหนดรายการสินเชื่อต้องห้ามและข้อห้ามการลงทุนที่ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อาทิ การไม่ให้สินเชื่อในธุรกิจที่มีการใช้แรงงานบังคับ แรงงานเด็กอย่างผิดกฎหมายที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและอนาคตทางการศึกษา หรือธุรกิจประเภท อาบอบนวด โรงแรม ม่านรูด การค้าประเวณี

นโยบาย/หลักเกณฑ์ภายในที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- นโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า
- นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

พันธมิตรและคู่ค้า

ธนาคารมุ่งหวังให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อในห่วงโซ่คุณค่า หลีกเลี่ยงการร่วมงานกับพันธมิตรและคู่ค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยธนาคารส่งเสริมให้พันธมิตรและคู่ค้ามีการดำเนินงานครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- (1) ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- (2) สนับสนุนให้พันธมิตรและคู่ค้าเคารพในสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGPs)
- (3) ไม่ใช่แรงงานบังคับทุกรูปแบบ
- (4) มีการจ้างงานที่เป็นธรรม และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

นโยบาย/หลักเกณฑ์ภายในที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการกำกับดูแลบริษัทย่อยของธนาคารออมสิน
- นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ระเบียบฯ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง

สังคมและชุมชน

ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาสังคมและชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยมีแนวทาง ดังนี้

- (1) ดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนโดยเคารพสิทธิมนุษยชน และไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน
- (2) พัฒนาศักยภาพ เสริมสร้างรายได้ พร้อมกับการให้ความรู้ทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินออมให้กับคนในชุมชน รวมทั้งสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

นโยบาย/หลักเกณฑ์ภายในที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ

ธนาคารดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนบนช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารเป็นประจำ อาทิ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

นโยบาย/หลักเกณฑ์ภายในที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สื่อมวลชน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น ทันต่อเหตุการณ์ อย่างเป็นธรรมและโปร่งใสต่อสื่อมวลชน และมีตระวังไม่ให้การสื่อสารของธนาคารละเมิดความเป็นส่วนตัวและศักดิ์ศรีของบุคคล

นโยบาย/หลักเกณฑ์ภายในที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- ระเบียบฯ การบริหารข้อมูลข่าวสารธนาคารออมสิน

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

ธนาคารมีช่องทางรับข้อร้องเรียนให้ข้อมูลหรือแจ้งเบาะแส ที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน อาทิ การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่างๆ โดยมีช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ดังนี้

ช่องทางสำหรับพนักงาน	ช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ
<ul style="list-style-type: none"> - ระบบอินทราเน็ต - GSB Connect 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

2.4 การดำเนินงานของธนาคารในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ธนาคารออมสินได้นำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนตามแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (NAP) ซึ่งมีความสอดคล้องตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGPs) และสถานการณ์ของประเทศไทยมากำหนดเป็นประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน สำหรับการเคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานและลูกจ้าง ดังนี้

ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน	แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
1. การเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารกำหนดให้มีนโยบายการจ้างงานเป็นธรรมและความเสมอภาคทางโอกาส ที่ส่งเสริมการจ้างงานในท้องถิ่นตามพื้นที่ที่ธนาคารเปิดดำเนินการ โดยไม่แบ่งแยกในด้านเพศสภาพ ทัศนทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความพิการ และมีการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งกำหนดให้พนักงานและลูกจ้างต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตามพรบ. รวมถึงการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 และกำหนดระเบียบคำสั่งธนาคารที่กำหนดหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญ - ธนาคารมีมาตรการป้องกันการล่วงละเมิดทางเพศและการใช้ความรุนแรง โดยธนาคารถือว่าการกระทำความผิดดังกล่าวเป็นการฝ่าฝืนระเบียบของธนาคารตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ซึ่งต้องได้รับการลงโทษทางวินัยหากมีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของบุคลากร พัฒนาความผูกพันและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานและลูกจ้าง เช่น ปรับปรุงค่ารักษาพยาบาล และปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานและลูกจ้าง กำหนดโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และได้กำหนดให้มีสวัสดิการตามมาตรฐานของสภาพการจ้างสำหรับลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ - ธนาคารกำหนดมาตรการรับรองเพื่อประกันสิทธิและสวัสดิการให้กับพนักงานและลูกจ้าง ที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจกำหนดและตามมติคณะรัฐมนตรี เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด สิทธิการลา เงินชดเชยจากการทำงาน เงินค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี เงินค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น - ธนาคารกำหนดสวัสดิการและความช่วยเหลือต่าง ๆ กับพนักงาน ไม่ว่าจะเงินกู้ยืมเคหะสงเคราะห์พนักงาน เงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงาน

ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน	แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
	<p>ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เงินช่วยเหลือกรณีประสบวินาศภัย การให้ทุนการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - สวัสดิการให้กับครอบครัวของพนักงานและลูกจ้าง เช่น ค่ารักษาพยาบาลสำหรับคู่สมรส บุตร และบิดา มารดาของพนักงาน ค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตรพนักงานและลูกจ้าง ค่าพวงหรีดหน้าศพของบุคคลในครอบครัวพนักงานและลูกจ้าง - มาตรการป้องกันการใช้ความรุนแรงและการล่วงละเมิดทางเพศตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ระเบียบธนาคารว่าด้วยวินัยพนักงาน รวมถึงคำสั่งธนาคารเรื่องการดำเนินการทางวินัยพนักงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารออมสินเคารพสิทธิในชีวิต เสรีภาพส่วนบุคคล การได้รับความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงสิทธิที่จะได้รับมาตรฐานการดำรงชีพที่เพียงพอของพนักงานและลูกจ้าง โดยกำหนดให้มีนโยบายความปลอดภัย สวัสดิภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงกำหนดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อปรับกลยุทธ์และแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีสภาพที่เหมาะสม ตลอดจนความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงานและลูกจ้าง การให้ทุนและการสร้างขวัญกำลังใจ การพิจารณาโทษทางวินัย รวมทั้งการกำหนดเวลาการทำงานที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมายแรงงาน - ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองเด็กและสตรี โดยการกำหนดจำนวนวันลาคลอดและวันลาเลี้ยงดูบุตรให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงาน และกำหนดสวัสดิการเพิ่มเติมในส่วนของเงินช่วยเหลือบุตร เงินค่าเทอม และค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุตรพนักงาน
4. เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการเจรจาต่อรอง	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารจัดให้มีสหภาพแรงงานพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อเป็นตัวแทนลูกจ้าง ในการเจรจาต่อรองกับนายจ้าง ผ่านกลไกของคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อร่วมเจรจาต่อรองตามข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานธนาคารออมสิน และเพื่อปกป้องและให้ความช่วยเหลือกรณีที่ลูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง

ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน	แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
5. การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลส่วนตัว	- ธนาคารให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้าง โดยมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้าง และมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างที่เป็นไปตามหลักการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ตัวอย่างการละเมิดสิทธิมนุษยชน

การเลือกปฏิบัติ

คือ การปฏิบัติต่อบุคคลในรูปแบบของการตัดสิทธิ การไม่ได้รับอนุญาต การปฏิเสธ การจำแนก การกีดกัน หรือการไม่ยอมรับ อันเนื่องมาจากความแตกต่างไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างด้านเชื้อชาติ อายุ เพศ ฐานะ ภาษา ความพิการ เป็นต้น

ตัวอย่างการเลือกปฏิบัติ

1. นายจ้างปฏิเสธที่จะรับผู้สมัครที่มีเชื้อสายมาจากชาวเขา ถึงแม้ว่าจะมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นก็ตาม
2. บริษัทกำหนดระเบียบในการรับพนักงานเข้าทำงานโดยต้องไม่เป็นผู้พิการ ทูพพลภาพ หรือมีร่างกายไม่สมบูรณ์ ทั้งที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน
3. บริษัทให้ค่าแรงต่างกันสำหรับงานชนิดเดียวกันโดยขึ้นอยู่กับคนงานว่าเป็นเพศชาย หรือหญิง
4. หัวหน้างานปฏิเสธการลาหยุดของพนักงานซึ่งเป็นวันหยุดทางศาสนาที่พนักงานนับถือ

การล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ

คือ การกระทำใดๆ หรือพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ ใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนา ด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือกระทำอย่างอื่นในทำนองเดียวกันโดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกว่าคุณเหยียดหยาม และให้หมายรวมถึงการติดตามรังควานหรือการกระทำการใดที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ โดยเฉพาะจากการสร้างเงื่อนไข ซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใดต่อผู้เสียหายทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา

พฤติกรรมที่ พึงปฏิบัติ เพื่อป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ	พฤติกรรมที่ ไม่พึงปฏิบัติ เนื่องจากเข้าข่ายเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ
<ul style="list-style-type: none"> • ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา • ลดความเสี่ยงจากปัญหาการล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศ เช่น แต่งกายให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่ลับตาหรือทำงานสองต่อสองกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ที่ไม่สนิทสนม/เพศตรงข้าม หรือมีผู้ที่ไว้วางใจอยู่ด้วยในกรณีถูกเรียกเข้าพบหรือได้รับมอบหมายงานนอกเวลาทำงาน เป็นต้น • ช่วยสอดส่องและรายงานพฤติกรรม การล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไม่ควรเพิกเฉยหากมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน และควรให้คำปรึกษา รวมทั้งความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานด้วย • ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน • ในกรณีของผู้บังคับบัญชาเรียกผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในห้อง โดยเฉพาะนอกเวลาทำงาน หรือไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด/ต่างประเทศสองต่อสอง ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาระดับต้นรับทราบก่อนทุกครั้ง • ควรมีจิตสำนึกรักศักดิ์ศรี ภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง เห็นคุณค่าการทำงานของตนเองมากกว่าที่จะก้าวหน้าโดยวิธีอื่น 	<p>การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งไม่สามารถระบุพฤติกรรมได้อย่างครอบคลุมทั้งหมด อย่างไรก็ตามให้ตระหนักว่าการกระทำเกี่ยวกับเรื่องเพศ ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่ต้องการ และมีความรู้สึกเดือดร้อนรำคาญ อึดอัด อับอาย ถูกดูถูกเหยียดหยาม ถือว่าเข้าข่ายการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ อาทิ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การกระทำทางสายตา เช่น การจ้องมองร่างกายที่สื่อไปในทางเพศ มองซ่อนได้ กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไปที่คอเสื้อ จนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ หรือผู้อื่นที่อยู่ในบริเวณดังกล่าว มีความรู้สึกเช่นเดียวกัน เป็นต้น 2. การกระทำด้วยวาจา เช่น <ul style="list-style-type: none"> • การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง ทรวดทรง และการแต่งกายที่สื่อไปทางเพศ • การชักชวนให้กระทำการใด ๆ ในที่ลับตา ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์และไม่ต้องการการพูดเรื่องตลกเกี่ยวกับเพศ • การเกี้ยวพาราสี พูดจาแทะโลม วิจารณ์ทรวดทรง การพูดลามก การโทรศัพท์ลามก การเรียกผู้หญิงด้วยคำที่สื่อไปทางเพศ จับกลุ่มวิจารณ์พฤติกรรมทางเพศของบุคคลในที่ทำงาน • การสนทนาเรื่องเพศหรือเพศสัมพันธ์ การแสดงความเห็นต่อรสนิยมทางเพศ และการพูดที่สื่อไปในทางเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ ความชื่นชอบในเรื่องเพศ การสร้างเรื่องโกหกหรือการแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น 3. การกระทำทางกาย เช่น <ul style="list-style-type: none"> • การสัมผัสร่างกายของผู้อื่น การลูบคลำ การถูไถร่างกายผู้อื่นอย่างมีนัยทางเพศ การฉวยโอกาสกอดรัด จูบ การหยอกล้อโดยการแตะเนื้อต้องตัว การฉวยโอกาสกอดรัด และการสัมผัสทางกายอื่นใดที่ไม่น่าพึงประสงค์ การดึงคนมานั่งตัก • การตามตื้อโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่เล่นด้วย การตั้งใจยื่นใกล้ชิดเกินไป การต้อนเข้ามาดมหรือขวาง

พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหา การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ	พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเนื่องจากเข้าใจว่า เป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ
	<p>ทางเดิน การยกคิ้วหลีวตา การผิวปากแบบเชียวชวน การส่งจูบ การเลียริมฝีปาก การทำท่าหน้าลายนัย การแสดงพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศโดยใช้มือ หรือการเคลื่อนไหวร่างกาย เป็นต้น</p> <p>4. การกระทำอื่น ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับเพศ รวมทั้งการเปิดภาพโป๊ในที่ทำงานและในคอมพิวเตอร์ของตน • การแสดงออกที่เกี่ยวกับเพศ เช่น การโชว์ปฏิทินโป๊ การเขียนหรือวาดภาพทางเพศในที่สาธารณะ การใช้สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงอวัยวะเพศ หรือการร่วมเพศ การสื่อข้อความ รูปภาพ สัญลักษณ์ที่แสดงถึงเรื่องเพศทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ เป็นต้น <p>5. การกระทำทางเพศที่มีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • การให้สัญญาที่จะให้ผลประโยชน์ เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการเรียน ทุนการศึกษาดูงาน การเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง การต่อสัญญาการทำงาน หากผู้ถูกล่วงละเมิดหรือ ถูกคุกคามยอมมีเพศสัมพันธ์ เช่น ขอให้ไปค้างคืนด้วย ขอให้มีเพศสัมพันธ์ด้วย หรือขอให้ทำอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ เป็นต้น • การข่มขู่ให้เกิดผลในทางลบต่อการจ้างงาน การศึกษา การข่มขู่ว่าจะทำร้าย การบังคับให้มีการสัมผัสทางเพศ หรือการพยายามกระทำชำเราหรือกระทำชำเรา

หมายเหตุ : อ้างอิงจาก มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2.5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยได้กำหนดหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

ผู้รับผิดชอบ	บทบาท/หน้าที่/ความรับผิดชอบ
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาให้ความเห็นชอบในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน - ติดตามการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ - เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรม
คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสากลและระดับประเทศ อาทิ หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (National Action Plan on Business and Human Rights: NAP)
คณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนด/ทบทวนนโยบาย หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร รวมทั้งทบทวนกลไกการรับเรื่องร้องเรียน และการเยียวยา - ขับเคลื่อน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) เพื่อระบุ ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ บริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมทั้งทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง - ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Committee) เพื่อทราบ เป็นรายไตรมาส หรือเมื่อมีความคืบหน้าที่สำคัญ
ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล และฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนา ทบทวน และปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคาร - ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานและพนักงานปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน - จัดทำแผนธุรกิจของธนาคารที่สอดคล้องกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน - รายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ส่วนที่ 3 การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของธนาคารออมสิน

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจของธนาคาร โดยได้ดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อทบทวนและติดตามแนวโน้มความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจในห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารอย่างรอบด้าน ครอบคลุมการตรวจสอบและติดตามการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยง การประเมินสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน และการตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อควบคุมและลดความเสี่ยง และกำหนดแนวทางป้องกันที่เหมาะสม โดยมีกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ดังนี้



1. ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แนวปฏิบัติที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากลและระดับประเทศ โดยภาพรวมของนโยบายได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนด้วยการดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) เพื่อระบุปัญหา ป้องกัน บรรเทา และลดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน และกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร

2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น

การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น (Assess Actual and Potential Impacts) เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทั้งที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมทั้งระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่อาจจะได้รับผลกระทบ

3. การบูรณาการดำเนินการ

กำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความสำคัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการบรรเทาและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การติดตามผลและการสื่อสาร

ทบทวนและติดตามการปฏิบัติตามแนวทางและมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางและมาตรการที่กำหนดไว้สามารถป้องกันหรือควบคุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือควรมีการปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

5. การเยียวยา

ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบของการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยธนาคารจัดให้มีมาตรการเยียวยาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ดังนี้

การเยียวยาและการร้องเรียนร้องทุกข์

สำหรับพนักงาน	สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
ธนาคารจัดให้มีมาตรการเยียวยาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเหมาะสม รวมถึงมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่เป็นธรรม ตลอดจนแนวทางแก้ไขและบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร ตามระเบียบการธนาคารออมสิน ฉบับที่ 353 ว่าด้วยวินัยของพนักงาน ธนาคารออมสิน ระเบียบการธนาคารออมสิน ฉบับที่ 372 ว่าด้วยการร้องทุกข์	ธนาคารมีช่องทางการร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเก็บข้อมูลที่เป็นความลับ และเปิดให้ร้องเรียนหลายช่องทางและเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว สามารถติดตามผลการร้องเรียน นอกจากนี้ได้กำหนดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน และมีการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหาย ซึ่งกำหนดไว้ในระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 826 ว่าด้วยนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า และคำสั่งธนาคารออมสินที่ 41/2567 เรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีคณะกรรมการวินิจฉัยและแก้ไขการให้บริการ และเยียวยาค่าเสียหาย ให้กับลูกค้า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน คำสั่งธนาคารออมสิน เฉพาะที่ 2-28/2567

ระยะเวลาการดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

การดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ หลังจากได้รับเสียงลูกค้า
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 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*

*หรือให้เป็นไปตามหนังสือหรือคำสั่งที่ ธปท. หรือสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด

หมายเหตุ : อ้างอิงจาก คำสั่งธนาคารออมสินที่ 41/2567 เรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Voice of Customer and Complaint Management)

ตัวอย่างเหตุการณ์เสี่ยงประเภทร้องเรียน

ระดับเรื่องร้องเรียน	ตัวอย่างเหตุการณ์
รุนแรงน้อย	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าร้องเรียนพฤติกรรมการทำงานหนึ่ของพนักงานไม่เหมาะสม เช่น ทำงานหนึ่โดยใช้คำพูดไม่สุภาพ ลูกค้าร้องเรียนกรณีพนักงานขอเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อหลายครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าและเสียเวลาในการติดต่อ
รุนแรงปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าร้องเรียนกรณีพนักงานทำรายการรับชำระสินเชื่อให้ลูกค้าผิดบัญชี ส่งผลให้ลูกค้าได้รับความเสียหาย เช่น มีประวัติผิดนัดชำระหนี้ เสียค่าใช้จ่ายในการติดตามทำงานหนึ่ เสียดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ลูกค้าร้องเรียนกรณีพนักงานบังคับทำบัตรเดบิตทั้งแบบมีความคุ้มครองและไม่มีความคุ้มครอง
รุนแรงมาก หรือ Crisis	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะกรณีได้รับหมายบังคับคดี แต่ไม่ได้มีสินเชื่อกับธนาคาร เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาดจากการยึดหลักประกันสินเชื่อผิดราย ลูกค้าร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะกรณีพนักงานธนาคารออมสินปลอมแปลงลายมือชื่อลูกค้าในสัญญากู้ยืมเงิน โดยใช้กรรมธรรม์ของลูกค้าเป็นประกันการชำระหนี้ และปลอมแปลงลายมือชื่อลูกค้าในเอกสารใบถอนเงินจากบัญชี เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวเป็นเหตุให้ภาพลักษณ์ของธนาคารเสียหายอย่างร้ายแรง

หมายเหตุ : อ้างอิงจาก คำสั่งธนาคารออมสินที่ 41/2567 เรื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Voice of Customer and Complaint Management)

○ กิจกรรมการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

อบรมด้านสิทธิมนุษยชน หัวข้อ “สิทธิมนุษยชนกับการ ปฏิบัติงาน”

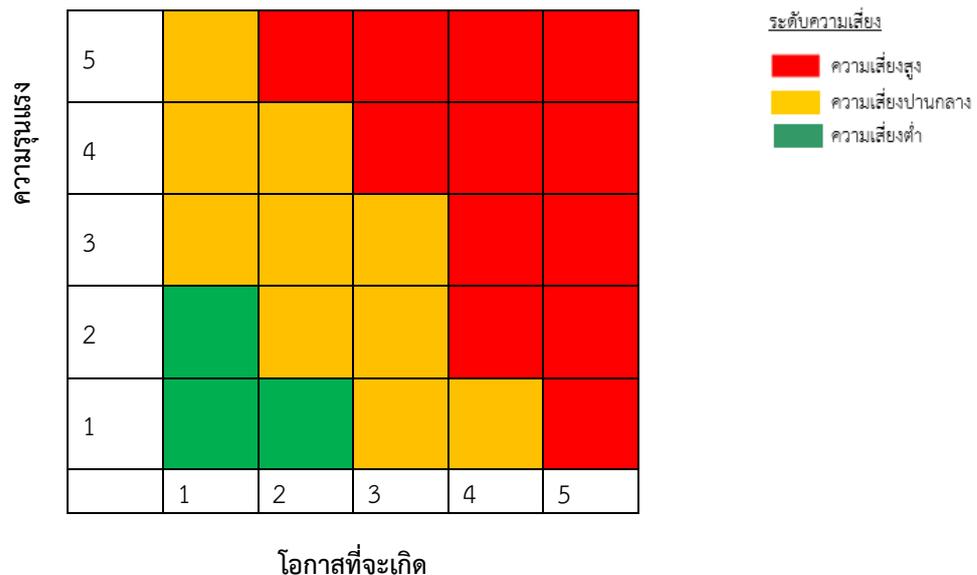
ให้แก่ ผู้บริหาร ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป ในสังกัด
กลุ่มทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารมีความรู้เรื่องสิทธิมนุษย
ชน รู้หน้าที่ รู้สิทธิเคารพสิทธิ ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น ตระหนักถึงความสำคัญ
ของการเคารพสิทธิมนุษยชน จำนวน 120 คน โดยวิทยากรจากกรม
คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ 23 เม.ย. 68



ส่วนที่ 5 การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเกณฑ์การประเมินแบ่งออกเป็น 2 มิติหลัก ได้แก่ ความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) และ โอกาสที่จะเกิดผลกระทบ (Likelihood) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เมทริกซ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (HUMAN RIGHTS RISK MATRIX)



1) ความรุนแรงของผลกระทบ (Severity)

วิเคราะห์ 3 องค์ประกอบหลัก เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในระดับที่ลึกซึ้ง ได้แก่

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

2) โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)

การประเมินความน่าจะเป็นที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้น โดยนำแนวทางการประเมินความเสี่ยงของธนาคารมาใช้ และนำผลการประเมินมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อระบุประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง

เกณฑ์การประเมินผลกระทบ

คะแนน (Score)	ความรุนแรง (Severity)			โอกาสที่จะเกิดขึ้น
	ระดับของผลกระทบ (Scale)	ขนาด (Scope)	ความยากในการบรรเทาและเยียวยา (Irremediability)	
5	ระดับรุนแรงมาก มูลค่าเสียหายสูง กระทบต่อลูกค้า ประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม <u>ในวงกว้าง</u> อย่างต่อเนื่อง กระทบต่อภาพลักษณ์ เป็นอย่างมาก และมีความล่าช้า หรือไม่มีความคืบหน้า ในการแก้ไข ปัญหาที่ชัดเจน หรือยังไม่ได้รับการแก้ไข	มีผลกระทบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องเป็น <u>ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด</u>	ไม่สามารถแก้ไขหรือ บรรเทา หรือใช้เวลา <u>เยียวยา</u> <u>นานกว่า 10 ปี</u>	โอกาสเกิดสูงมาก (>=80%) หรือ มีโอกาสเกิดมากกว่า 1 ครั้งต่อปี
4	ระดับรุนแรงมาก มูลค่าเสียหายสูง กระทบต่อลูกค้า ประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม <u>ในวงกว้าง</u> กระทบต่อภาพลักษณ์เป็นอย่างมาก และมีความล่าช้าหรือไม่มีความ คืบหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน หรือยังไม่ได้ข้อยุติ	มีผลกระทบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง <u>มากกว่า 80%</u>	ใช้เวลาแก้ไข บรรเทา หรือเยียวยา <u>5 - 10 ปี</u>	โอกาสเกิดสูง (60 - <80%) หรือ มีโอกาสเกิดขึ้น ปีละครั้ง
3	ระดับรุนแรงปานกลาง มูลค่าเสียหายปานกลาง กระทบต่อลูกค้า ประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม <u>ในวงแคบ</u> กระทบต่อภาพลักษณ์ <u>พอควร</u> และ ยังไม่มีความคืบหน้าในการแก้ไข ปัญหาที่ชัดเจน หรือยังไม่ได้ข้อยุติ	มีผลกระทบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง <u>50 - 80%</u>	ใช้เวลาแก้ไข บรรเทา หรือเยียวยา <u>1 - 5 ปี</u>	โอกาสเกิดปานกลาง (40 - <60%) หรือ มีโอกาสเกิดขึ้น ทุก 2 - 3 ปี
2	ระดับรุนแรงปานกลาง มูลค่าเสียหายปานกลาง กระทบต่อลูกค้า ประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม <u>ในวงแคบ</u> กระทบต่อ ภาพลักษณ์ <u>พอควร</u> และมีการ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติ	มีผลกระทบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง <u>20 - 50%</u>	ใช้เวลาแก้ไข บรรเทา หรือเยียวยา <u>6 เดือน - 1 ปี</u>	โอกาสเกิดต่ำ (20 - <40%) หรือ มีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อย ทุก 4 - 5 ปี
1	ระดับรุนแรงต่ำ มูลค่าเสียหายต่ำ กระทบต่อลูกค้า ประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม <u>ในวงแคบ</u> กระทบต่อ ภาพลักษณ์ <u>พอควร</u> และมีการ ปรับปรุง แก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติ	มีผลกระทบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง <u>น้อยกว่า 20%</u>	ใช้เวลาแก้ไข บรรเทา หรือเยียวยา <u>น้อยกว่า 6 เดือน</u>	โอกาสเกิดต่ำมาก (<20%) หรือ ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา หรือไม่มีโอกาสเกิด ใน 5 ปี ข้างหน้า



ออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK



ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล
สายงานพัฒนาศักยภาพองค์กร กลุ่มทรัพยากรบุคคล
ประจำปี 2569