รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2563

ธ.ก.ส. ยกระดับชีวิตเกษตรกรไทยสู่สังคมที่ภาคภูมิ

สารบัญ

3 • สารผู้จัดการ

4 • รู้จัก ธ.ก.ส.

21 • ธ.ก.ส. กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธ.ก.ส. กับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

39 • มิติด้านเศรษฐกิจ : การดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

การบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน

62 • มิติด้านสังคม : ยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร และใส่ใจดูแลพนักงาน

การดูแลลูกค้าและการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

การพัฒนานวัตกรรม

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล

การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์

86 • มิติด้านสิ่งแวดล้อม : เติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

100 • ข้อมูลเพิ่มเติม

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS

แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน

สารผู้จัดการ

การดำเนินงานในปีบัญชี 2563 ที่ผ่านมา ธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกภาคส่วน รวมทั้งค่าเงินบาทที่ยังแข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อมูลค่าสินค้าส่งออก ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เช่น ปัญหาภัยแล้งและปริมาณน้ำฝนที่ลดลง เป็นต้น ส่งผลให้เกษตรกรและคนในชนบทประสบปัญหาค่าครองชีพ และปัญหาหนี้สินครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้น ภายใต้สถานการณ์ความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ภาคการเกษตรผ่านพ้นวิกฤตดังกล่าว ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายสำคัญในปี 2563 คือ **“ฟื้นฟูลูกค้า ค้นหา New Gen เน้นธุรกิจชุมชน พัฒนาคน พัฒนางาน”** มาผลักดันองค์กร ให้เคลื่อนไปข้างหน้าอย่างสมดุลทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ธ.ก.ส. ยังยึดมั่นการดำเนินการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล พร้อมด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่สำคัญ 4 เป้าหมาย คือ เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในชนบทให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นควบคู่กับการเติบโตทางธุรกิจของธนาคารอย่างยั่งยืนใน 3 มิติ ได้แก่

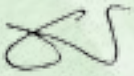
มิติด้านเศรษฐกิจ มุ่งเน้นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม จรรณยาบรรณ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ความปลอดภัยและดูแลลูกค้า และการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน อีกทั้งนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อน โครงสร้างคณะกรรมการ สิทธิผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปิดเผยข้อมูล

มิติด้านสังคม มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร และใส่ใจดูแลพนักงาน โดย ธ.ก.ส. ดำเนินการดูแลลูกค้าและชุมชนของ ธ.ก.ส. อย่างต่อเนื่อง การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ และดิจิทัล รวมทั้ง การบริหารอัตรากำลังแรงงานสัมพันธ์ การบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

มิติด้านสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดย ธ.ก.ส. มีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ อาคารสำนักงานสีเขียว การรณรงค์เสริมสร้างความตระหนักปลูกจิตสำนึก การมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า กิจกรรมด้านการประหยัดทรัพยากรและพลังงานต่าง ๆ การเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco - Efficiency) การใช้พลังงานของสาขานำร่อง และการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ด้านการอำนวยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ อาทิ นโยบายสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) เป็นต้น

ผลจากการทุ่มเททำงานหนักในรอบปีบัญชีที่ผ่านมาภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท” ทำให้ ธ.ก.ส. ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากสังคม ส่งผลให้ได้รับรางวัล เช่น รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น (ประเภทเกียรติยศ) รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) รางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 9 และธนาคารได้ลำดับที่ 3 จาก 12 สถาบัน ในการประเมินธนาคารพาณิชย์ไทยตามเกณฑ์แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance Guide International) เป็นต้น

ในนามของคณะกรรมการฝ่ายจัดการ ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า ชุมชน/เครือข่ายผู้ส่งมอบ คู่ค้าคู่ความร่วมมือ ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับ คณะกรรมการธนาคาร และพนักงาน ที่สนับสนุนการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. อย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ยอมรับในการดำเนินงานบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ ด้วยคำมั่นสัญญาของ ธ.ก.ส. ที่จะพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตคนในชนบทให้ดีขึ้น (Better Life) สร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็ง (Better Community) และสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพเกษตรกรให้มากยิ่งขึ้น (Better Pride) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไทย สู่สังคมที่ภาคภูมิ



(นายธนารัตน์ งามวลัยรัตน์)
ผู้จัดการ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์)

GRI 102-14

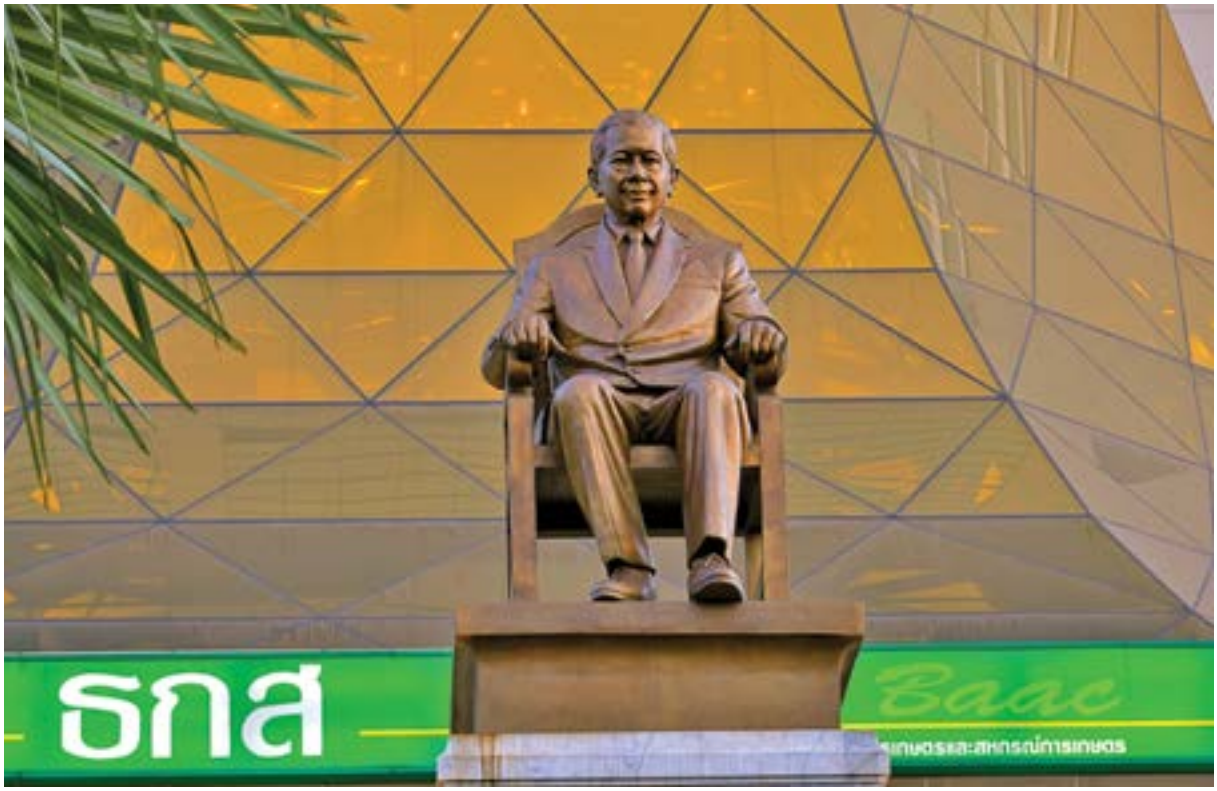
รู้จัก ธ.ก.ส.

ความเป็นมาของ ธ.ก.ส.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารของรัฐที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ตามเหตุผลในการจัดตั้ง คือ

"ในการส่งเสริมพัฒนาการเกษตรของประเทศจำเป็นต้องจัดให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง เพื่อเกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้การเกษตร การให้ความช่วยเหลือเช่นนั้น ควรจัดขยายออกไปอย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรง และในด้านกลุ่มเกษตรกรกับสหกรณ์การเกษตร การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางการเงินในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ควรอยู่ภายใต้การควบคุมเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ได้ผลมั่นคงและสะดวกในการจัดหาเงินทุนเพิ่มเติม ฉะนั้น จึงสมควรจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้นเป็นสถาบันในระดับชาติ เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวนี้"

ธ.ก.ส. เปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2509 สำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่บริเวณสี่แยกคอกวัว ถนนราชดำเนินกลาง มติที่ประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ครั้งแรกได้ขออนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง แต่งตั้งนายจำเนียร สาระนาค ดำรงตำแหน่งผู้จัดการคนแรก นับเป็นผู้มีคุณูปการในการวางรากฐานด้านสินเชื่อเกษตรและปลูกฝังอุดมการณ์การทำงาน เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้กับพนักงาน ธ.ก.ส. จนถึงปัจจุบัน



> "งานสินเชื่อเป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้น ขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัดฉับไว ถูกต้อง กอปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต"
>
> (อาจารย์จำเนียร สาระนาค)

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มาตรา 9 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้

(1) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ

(ก) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม

(ข) ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้

(ค) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

(ง) ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

(2) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

(3) เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนรวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใดที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูปและการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

(4) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

นับตั้งแต่มีการจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2509 ธ.ก.ส. เป็นองค์กรที่เคียงคู่กับเกษตรกรมาทุกยุคทุกสมัย ได้สรรค์สร้างหลากหลายนวัตกรรมทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร และความก้าวหน้าทางการเกษตรของประเทศเป็นสำคัญ ภายใต้การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความเชื่อมั่นตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธ.ก.ส. โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์และมีคุณธรรมจริยธรรมอันดีตลอดมา ซึ่งพัฒนาการต่าง ๆ กล่าวโดยสรุปเป็นช่วงทศวรรษได้ดังนี้

ทศวรรษที่ 1 บุกเบิกสินเชื่อเกษตร (พ.ศ. 2510-2519) ธ.ก.ส. เริ่มต้นจากการปรับโอนงานของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ด้วยสินทรัพย์ 355 ล้านบาท เริ่มดำเนินงาน 1 พฤศจิกายน 2509 ให้สินเชื่อแบบแนะนำกำกับ จ่ายเป็นเงินสดแก่เกษตรกรนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและช่วยบรรเทาปัญหาเงินกู้นอกระบบ เน้นสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนเป็นหลัก และให้บริการอย่างใกล้ชิด และยังสนับสนุนเงินกู้เพิ่มให้แก่สหกรณ์หาทุนเพื่อรับสมาชิกเกษตรกรเพิ่ม ทั้งสหกรณ์ที่ตั้งขึ้นใหม่และสหกรณ์เดิมที่รับสมาชิกเพิ่ม รวมทั้งสหกรณ์การเกษตรอื่น ๆ เพื่อให้สหกรณ์ดำเนินงานที่ยังประโยชน์แก่เกษตรกร

ทศวรรษที่ 2 พัฒนาสินเชื่อแบบบูรณาการและบริการอื่น ๆ (พ.ศ. 2520-2529) ธ.ก.ส. ส่งเสริมการดำเนินงานด้านสินเชื่อควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านการตลาด จนกระทั่งพัฒนามาเป็นการให้สินเชื่อครบวงจรหรือการให้สินเชื่อแบบบูรณาการ ซึ่ง ธ.ก.ส. จะประสานความร่วมมือกับภาครัฐบาลและภาคเอกชนจัดทำโครงการพัฒนาการเกษตรครบวงจรขึ้น เพื่อช่วยให้การประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีประสิทธิภาพ เกิดผลดีทั้งต่อตัวเกษตรกรและสังคม หน่วยงานรัฐบาลและเอกชนมีหน้าที่สนับสนุนด้านปัจจัยการผลิตต่าง ๆ และด้านการตลาด ส่วน ธ.ก.ส. มีหน้าที่จัดหาทุนให้เกษตรกรกู้ยืมไปลงทุนดำเนินงานตามโครงการ ควบคุมดูแลการใช้ทุนให้เป็นไปตามแผน ให้ความรู้และคำแนะนำแก่เกษตรกร ตลอดจนจัดหาตลาดสำหรับผลิตผลทางการเกษตร หรือรับซื้อผลผลิตในราคาที่กำหนดล่วงหน้า

ทศวรรษที่ 3 ขยายการให้สินเชื่อแบบโครงการหรือ Project Loan (พ.ศ. 2530-2539) ธ.ก.ส. ได้ขยายการดำเนินงานสินเชื่อในรูปของโครงการพัฒนาการเกษตรแบบครบวงจรให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกภาคของประเทศ โดยเฉพาะเกษตรกรชั้นล่างและยากจนที่ไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส. จึงริเริ่มการให้สินเชื่อแบบโครงการหรือ Project Loan เป็นการต่อยอดความร่วมมือกันระหว่าง ธ.ก.ส. กับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ โดย ธ.ก.ส. ดำเนินงานเองหรือดำเนินงานผ่านองค์กรความร่วมมือต่างชาติ เกษตรกรลูกค้าจะได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และองค์ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมตามโครงการนั้น ๆ ตลอดระยะเวลาของโครงการ ถือเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับเกษตรกรอย่างสมบูรณ์ การให้สินเชื่อแบบโครงการนี้ถือเป็นความสำเร็จอย่างยิ่งของ ธ.ก.ส. ในขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้าในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ทศวรรษที่ 4 ปรับระบบให้ทันสมัยพร้อมใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงพัฒนาชุมชน (พ.ศ. 2540-2549) ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขอแก้ไขพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อเสริมรายได้ ที่นอกเหนือจากการเกษตรของเกษตรกร รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต ตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการปฏิบัติของเกษตรกรลูกค้า เพื่อให้

สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม และดำเนินการบริหารเชิงรุกด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ พลิกโฉมสู่ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแล และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง

ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ. 2550-2559) ทศวรรษแห่งการแก้ปัญหาหนี้สินนอกระบบของเกษตรกรอย่างยั่งยืน ย่างเข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับภารกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ เพื่อขจัดปัญหาภาระหนี้นอกระบบให้หมดไปจากกลุ่มเกษตรกรลูกค้าในอนาคต และลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียง บนมาตรฐานเดียวกัน ทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มุ่งมั่นต่อพันธกิจที่มีต่อเกษตรกรอย่างยั่งยืน เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกร และเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน

ทศวรรษที่ 6 (พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน) มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทและภาคเกษตรครบวงจร ธ.ก.ส. ก้าวสู่ทศวรรษที่ 6 ด้วยการเป็นศูนย์กลางทางการเงินภาคเกษตรและภาคชนบท มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ใช้กระบวนการสหกรณ์และผู้ประกอบการเป็นแกนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถภาคการเกษตรไทย เพื่อเพิ่มมูลค่าภาคการผลิตแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยกระดับเกษตรกรและทายาทเป็น Smart Farmer ให้ความสำคัญกับนโยบาย Go Green สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการให้บริการผ่านช่องทางเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) และพฤติกรรมตามความต้องการของลูกค้า ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร รวมทั้งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ควบคู่กับการมีธรรมาภิบาลที่ดี ภายใต้แนวคิดธนาคารเพื่อความยั่งยืน เพื่อร่วมขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชนบทให้ดีขึ้น (Better Life) สร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็งขึ้น (Better Community) สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพการเกษตรให้มากยิ่งขึ้น (Better Pride)

GRI 102-1, GRI 102-5

วิสัยทัศน์ (Vision)

"เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท"

พันธกิจ (Mission)

1. เป็นศูนย์กลางทางการเงินที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัยแก่ลูกค้าในภาคชนบท
2. พัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงอย่างมีธรรมาภิบาล
3. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและเพิ่มรายได้ของคนในชนบท
4. สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจในชุมชนโดยคำนึงถึงคุณค่าร่วมที่สมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม (Core Value)

Sustainability	Participation	Accountability	Respect	Knowledge
S	P	A	R	K
ความยั่งยืนทั้งองค์กร พนักงาน ลูกค้า ชุมชน เครือข่าย ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและพนักงาน	ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น	การส่งเสริม และยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรมให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้ และนำนวัตกรรมไปช่วยยกระดับรายได้ของเกษตรกร

คุณค่าองค์กร (Value Configuration)

ธ.ก.ส. กำหนดคุณค่า (Value) ที่สำคัญ คือ การยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท โดยการเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท ซึ่งเป้าหมายที่มีการส่งเสริมความสำเร็จต่อกัน ดังนี้

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน

- เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการ และบริการทางการเงินของภาคเกษตรและชนบทไทย ที่นำการเปลี่ยนแปลงที่ยกระดับความเป็นอยู่ของชุมชนและคนในชนบทให้มีคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น
- เพิ่มความรู้ ความสามารถของคนในการทำงาน มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนามาจากประชาชนในชุมชน เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

- ยกระดับเศรษฐกิจระดับชุมชน ชนบท ให้มีความเข้มแข็ง มีศักยภาพ การแข่งขัน สามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการครองชีพและความเป็นอยู่ของคนในชนบทให้ดีขึ้น

เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท

- ส่งเสริมการปรับพฤติกรรมในระดับครัวเรือน และสนับสนุนการรวมกลุ่มของสมาชิกในชนบทเพื่อสร้างความเข้มแข็งในชนบทโดยให้มีขีดความสามารถในการวางแผนคุณภาพชีวิต สุขภาพ การเงินและอาชีพ

GRI 102-3, GRI 102-16, GRI 102-26

แผนยุทธศาสตร์ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2563

ในปีบัญชี 2563 ที่ผ่านมา ธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกภาคส่วน รวมทั้งค่าเงินบาทที่ยังแข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อมูลค่าสินค้าส่งออก ปัญหาจากสภาพภูมิอากาศ เช่น ปัญหาภัยแล้ง และปริมาณน้ำฝนที่ลดลง เป็นต้น ส่งผลให้เกษตรกรและคนในชนบทประสบปัญหาค่าครองชีพ และปัญหาหนี้สินครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้นภายใต้ความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ทำให้ ธ.ก.ส. ต้องมีการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน อาทิ การมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนการให้บริการธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่าน ธ.ก.ส. A-Mobile การพัฒนาเครือข่ายทางการเงิน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการทางการเงินให้มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจเกษตรตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการ โดยใช้กลไกของวิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน และสหกรณ์การเกษตร เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ควบคู่กับการมีธรรมาภิบาลที่ดี ภายใต้แนวคิดธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ชุมชนและสังคม เติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน

เพื่อให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินการตามแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (SODs) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท ปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการทบทวนนโยบาย แผนวิสาหกิจ และกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของภาคการเกษตร และพัฒนาการให้บริการทางการเงิน ประกอบด้วย 2 วัตถุประสงค์เชิงวิสัยทัศน์ 5 ตัวชี้วัด และขับเคลื่อนด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

GRI 102-26

GRI 102-26

เป้าประสงค์เชิงวิสัยทัศน์ ประจำปี 2563

ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน			พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากที่ยั่งยืน		
ตัวชี้วัด					
ด้านการบริการทางการเงินที่ครอบคลุมและครบวงจร	ด้านการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล	ด้านการเงินเพื่อความมั่นคง	สร้างกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจฐานราก		ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท
เป้าหมาย					
สัดส่วนธุรกรรม (transaction Self Service และ Banking Agent เทียบกับธุรกรรมทั้งหมด เพิ่มขึ้นร้อยละ 5	**คะแนนประเมิน ITA** ≥ 95 คะแนน	**BIS** ≥ 11% **Liquidty** ≥ 11% **NPLs/Loan** ≥ 4%	**จำนวนธุรกิจชุมชน** 2,201 ชุมชน **ธุรกิจชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น** ร้อยละ 10	**ความมั่งคั่งของคนในชนบท** **เงินออมเกษตรกร** **ความสุขของคนในชนบท**	≥ ร้อยละ 85 เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ความสุขของเกษตรกรอยู่ในระดับมากที่สุดไม่น้อยกว่า 82 คะแนน
ยุทธศาสตร์					
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาบริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัย	**ยุทธศาสตร์ที่ 2** เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากรรองรับภารกิจ	**ยุทธศาสตร์ที่ 3** บริหารจัดการรายได้รวมและต้นทุนรวมให้สมดุลและมีประสิทธิภาพ	**ยุทธศาสตร์ที่ 6** พัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	**ยุทธศาสตร์ที่ 4** สร้างและพัฒนาเกษตรกรให้เป็น Smart Farmer และผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร SMAEs	**ยุทธศาสตร์ที่ 5** เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกษตรกรรายย่อยด้วยกลไก Smart Farmer ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) และสถาบันเกษตรกร

ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาบริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัย

มุ่งเน้นการนำเส้นทางการใช้บริการของลูกค้าและประสบการณ์ของลูกค้ามาเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Data to Product) การพัฒนาช่องทางการให้บริการภายใต้สัดส่วนธุรกรรมที่เหมาะสม และการให้บริการร่วมกันกับผู้ให้บริการอื่น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาบริการทางการเงินอย่างเหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 2

เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากรรองรับภารกิจ

มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถองค์กรสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง ซึ่งขับเคลื่อนโดยการสร้างและพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพรองรับธุรกิจ นำไปสู่การปฏิรูปองค์กรในลักษณะ Business Transformation ภายใต้การสนับสนุนด้วยระบบสารสนเทศที่บูรณาการฐานข้อมูลกับเครือข่ายพันธมิตร และเป็นไปตามแนวทาง Data Governance

ยุทธศาสตร์ที่ 3

บริหารจัดการรายได้รวมและต้นทุนรวมให้สมดุลและมีประสิทธิภาพ

มุ่งเน้นการบริหารจัดการเงินให้สมดุลและเพียงพอ ภายใต้การบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ และการปรับโครงสร้างเงินทุน การจัดการต้นทุนเงินที่เหมาะสมด้วยการบริหารจัดการเงินฝากต้นทุนต่ำ (CASA) การบริหารจัดการโครงสร้างรายได้และค่าใช้จ่ายเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4

สร้างและพัฒนาเกษตรกรให้เป็น Smart Farmer และผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร SMAEs

มุ่งเน้นการพัฒนาโดยเพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการผลิตและแปรรูป ให้กับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และเกษตรกรลูกค้า สร้างทายาทเกษตรกรทดแทนเกษตรกรผู้สูงอายุ เกษตรกรรุ่นใหม่ก้าวสู่ Smart Farmer/ Young Smart Farmer/ New Gen และผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) เพื่อวางแผนรูปแบบการพัฒนาตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน มาสร้างและพัฒนาคนในชนบทให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5

เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกษตรกรรายย่อย ด้วยกลไก Smart Farmer ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร SMAEs และสถาบันเกษตรกร

มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ Smart Farmer ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) และสถาบันเกษตรกร เป็นกลไกสำคัญในการปรับ/เปลี่ยน/พัฒนา และเชื่อมโยงธุรกิจตลอดห่วงโซ่สินค้าเกษตร รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเชื่อมโยงธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 6

พัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

มุ่งพัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน ร่วมกับเครือข่ายเพื่อยกระดับเศรษฐกิจชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการมีธรรมาภิบาลที่ดี ภายใต้แนวคิด ธ.ก.ส. เพื่อความยั่งยืน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

GRI 102-15

นโยบายสำคัญปี 2563

"ฟื้นฟูลูกค้า ค้นหา New Gen เน้นธุรกิจชุมชน พัฒนาคน พัฒนางาน"

ฟื้นฟูลูกค้า

- เกษตรกร/สหกรณ์การเกษตร
- ฟื้นฟูอาชีพ/ธุรกิจ
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันใหม่

ค้นหา New Gen

- นักศึกษา/บุคคลทั่วไป/เกษตรกรรุ่นใหม่
- เพื่อให้มีรายได้เพียงพอเลี้ยงชีพ
- สร้างธุรกิจใหม่

เน้นธุรกิจชุมชน

- SMAEs หัวขบวน/วิสาหกิจชุมชน/กองทุนหมู่บ้าน
- เพื่อสร้างธุรกิจชุมชน
- สร้างระบบสวัสดิการชุมชน

พัฒนาคน

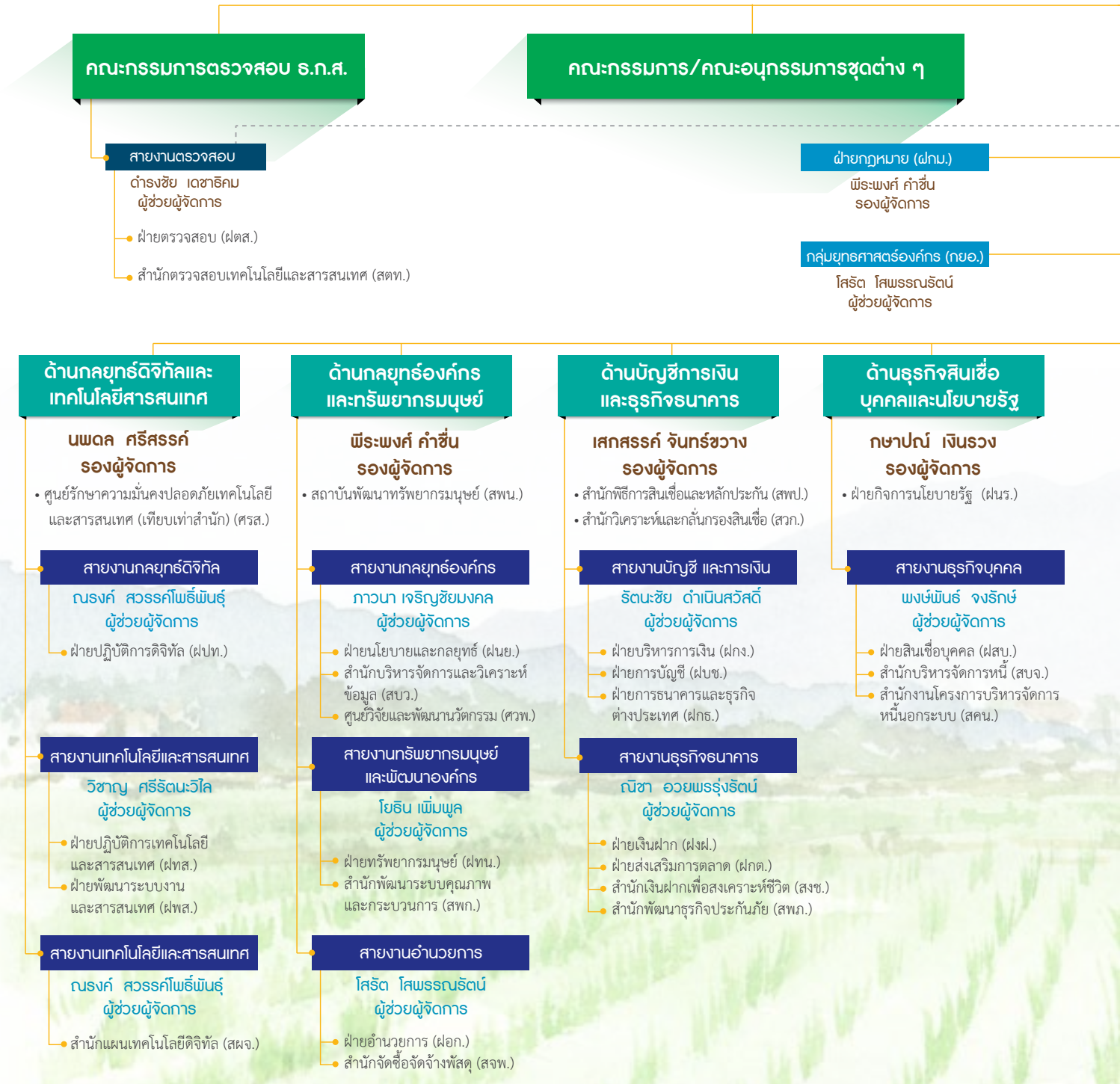
- ทีมธุรกิจชุมชน
- ทีมศูนย์บริการลูกค้า
- ทีมศูนย์เอกสาร และนิติกรรมสัญญา
- ทีมพัฒนา New Gen

พัฒนางาน

- Digital lending
- Application lending
- พัฒนา Application เดิม

แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ธ.ก.ส.

ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2564



GRI 102-18

คณะกรรมการ ธ.ก.ส.

ธนารัตน์ งามวลัยรัตน์
ผู้จัดการ ธ.ก.ส.

- สำนักสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์ (สสป.)
  - สมเกียรติ กิมาวหา
  - รองผู้จัดการ
- ฝ่ายบริหารกลาง (ฝบร.)
  - โสรัต โสพรรณรัตน์
  - ผู้ช่วยผู้จัดการ

คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

- สายงานกำกับการปฏิบัติงาน
  - ชัพน์ คงมนต์
  - ผู้ช่วยผู้จัดการ
  - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (ฝบส.)
  - สำนักบริหารความเสี่ยงเทคโนโลยีและสารสนเทศ (สบท.)
  - สำนักสอบทานสินเชื่อ (สสช.)
  - สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต (สปท.)
  - สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.)

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ด้านธุรกิจสินเชื่อสถาบันและผู้ประกอบการ
สุรชัย รัศมี
รองผู้จัดการ

- สำนักส่งเสริม พัฒนา SME และ Startup (สสพ.)
- สายงานธุรกิจสถาบันและผู้ประกอบการ
  - ยุวพล วัตถุ
  - ผู้ช่วยผู้จัดการ
  - ฝ่ายสินเชื่อสถาบัน (ฝสส.)
  - สำนักสินเชื่อผู้ประกอบการ (สสผ.)

ด้านพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก
สมเกียรติ กิมาวหา
รองผู้จัดการ

- สายงานพัฒนาตลาดและชุมชน
  - ภานิต ภัทรสาริน
  - ผู้ช่วยผู้จัดการ
  - ฝ่ายพัฒนาชนบท (ฝพช.)
  - สำนักการตลาดผลิตภัณฑ์ลูกค้าและท่องเที่ยวชุมชน (สผท.)
- สายงานธุรกิจองค์กรชุมชน
  - สมชาย คมพงษ์ปภา
  - ผู้ช่วยผู้จัดการ
  - สำนักสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านและองค์กรการเงินชุมชน (สสอ.)
  - สำนักสินเชื่อส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน (สสว.)

ด้านบริหารสาขา
สันติ เจริญสุข
รองผู้จัดการ

- ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน (ฝนบ.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง (ฝนล.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝอบ.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (ฝอล.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคกลาง (ฝกล.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออก (ฝตอ.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันตก (ฝตต.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคใต้ตอนบน (ฝตบ.)
- ฝ่ายกิจการสาขาภาคใต้ตอนล่าง (ฝตล.)
- สำนักกิจการนครหลวง (สกน.)
- สำนักบริหารกิจการสาขาภาค (สบข.)

GRI 102-18

ผลิตภัณฑ์และบริการ

บทบาทและภารกิจที่สำคัญของ ธ.ก.ส. มี 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสินเชื่อ 2. ด้านเงินฝาก 3. ด้านการเงิน และ 4. ด้านการพัฒนาลูกค้า ซึ่งมีการจำแนกผลิตภัณฑ์/บริการ และช่องทางการส่งมอบ ดังนี้

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดผลิตภัณฑ์/บริการ	ช่องทางการส่งมอบ
1. บริการด้านสินเชื่อ	1.1 สินเชื่อภาคการเกษตร เช่น • สินเชื่อ New Gen Hug (ฮัก) บ้านเกิด • สินเชื่อระยะสั้นฤดูการผลิตใหม่ (Jump Start Credit) • สินเชื่อพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร • สินเชื่อต่อยอด SME เกษตรหัวขบวน 1.2 สินเชื่อนอกภาคการเกษตร เช่น • สินเชื่อฉุกเฉิน/ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ประสบภัยธรรมชาติ • สินเชื่อธุรกิจชุมชนสร้างไทย • สินเชื่อแก้หนี้นอกระบบ	
2. บริการด้านเงินฝาก	2.1 เงินฝากกระแสรายวัน 2.2 เงินฝากออมทรัพย์ 2.3 สลากออมทรัพย์ 2.4 เงินฝากประจำ	
3. บริการด้านการเงิน	3.1 บริการธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงิน การออกเช็ค การออกหนังสือค้ำประกัน ค่าธรรมเนียมเงินฝาก/สินเชื่อ ประเมินอสังหาริมทรัพย์ วิเคราะห์เงินกู้ เป็นต้น	
	3.2 บริการรับชำระสินค้า/รับเงินแทนสถาบันอื่น เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต ค่าสินค้า ค่าเบี้ยประกัน เป็นต้น	
	3.3 บริการรับประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันอัคคีภัย เป็นต้น	
	3.4 บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตร ATM บัตรเกษตรสุขใจ บัตร Debit Smart Card บัตร Personal Card อสม. อสส. บัตร ATM Debit Agent เป็นต้น	
4. บริการด้านการพัฒนาลูกค้า	4.1 การพัฒนาลูกค้าเกษตรกรรายคนผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ มุ่งเน้นการพัฒนาโดยเพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการผลิตและแปรรูปให้กับลูกค้า ดังนี้ 1) ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 2) เกษตรกรลูกค้า สร้างทายาทเกษตรกร ทดแทนเกษตรกรผู้สูงอายุ เกษตรกรรุ่นใหม่ก้าวสู่ Smart Farmer/Young Smart Farmer/New Gen 3) ประกอบการธุรกิจเกษตร SMAEs เพื่อวางแผนรูปแบบการพัฒนาตลอดห่วงโซ่ คุณค่าโดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน มาสร้างและพัฒนาคนในชนบทให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	
	4.2 การพัฒนาลูกค้าเกษตรกรทั่วไปที่ไม่ได้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ Smart Farmer ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (SMAEs) และสถาบันเกษตรกรเป็นกลไกสำคัญ ในการปรับ/เปลี่ยน/พัฒนา และเชื่อมโยงธุรกิจตลอดห่วงโซ่สินค้าเกษตร รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเชื่อมโยงธุรกิจ	
	4.3 การพัฒนาลูกค้ากลุ่มบุคคล สถาบันเกษตรกร และนิติบุคคล มุ่งพัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนร่วมกับเครือข่ายเพื่อยกระดับเศรษฐกิจชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ควบคู่กับการมีธรรมาภิบาลที่ดี ภายใต้แนวคิดธนาคารเพื่อความยั่งยืน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก สังคม และสิ่งแวดล้อม	

สาขา/สาขาย่อย/หน่วยอำเภอ
บริการเคลื่อนที่
เครื่องอัตโนมัติ ATM CDM PAM
BAAC Corporate Banking
ธ.ก.ส. A-Mobile
Banking Agent
ที่ทำการ/ที่อยู่อาศัยลูกค้า
ศูนย์เรียนรู้ฯ/ชุมชนลูกค้า
เครือข่าย/สถาบัน/วิสาหกิจชุมชน
สำนักส่งเสริม พัฒนา SME และ Startup

GRI 102-2, GRI 102-6

ช่องทางการให้บริการ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564

ธ.ก.ส. มีเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ดังนี้

สาขาทั้งหมด

1,263 สาขา

- สาขาทั่วไป 1,020 สาขา
- สาขาย่อย 243 สาขา

จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

231 แห่ง

ตู้บริการธุรกรรมอัตโนมัติ (ATM CDM PAM)

- ตู้กดเงินสด (ATM) 2,001 ตู้
- ตู้รับฝากเงิน (CDM) 360 ตู้
- เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ (PAM) 1,304 ตู้

หน่วยอำเภอ (บริการสินเชื่อ)

1,100 แห่ง

ตลาดกลาง

2 แห่ง (ขอนแก่น สุพรรณบุรี)

Mobile Banking (ลงทะเบียน)

- ธ.ก.ส. A-Mobile 2,331,261 บัญชี

ศูนย์บริการลูกค้าผู้ประกอบการสถาบัน และ SME เกษตร

77 แห่ง

โรงเรียนธนาคาร

1,986 แห่ง

เครือข่ายบริการทางการเงิน (Banking Agent)

- ไปรษณีย์ไทย 1,422 แห่ง
- เคาน์เตอร์เซอร์วิส 12,599 แห่ง
- ตู้เติมสบาย 52,251 แห่ง
- ตู้บุญเติม 112,179 แห่ง

อัตรากำลังพนักงาน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564

อัตรากำลัง
(ไม่รวมผู้บริหารระดับสูง)

พนักงาน	19,878	คน
ลูกจ้าง	2,618	คน
รวม	22,496	คน

เพศ

พนักงานชาย	8,781	คน	พนักงานหญิง	11,097	คน
ลูกจ้างชาย	1,304	คน	ลูกจ้างหญิง	1,314	คน

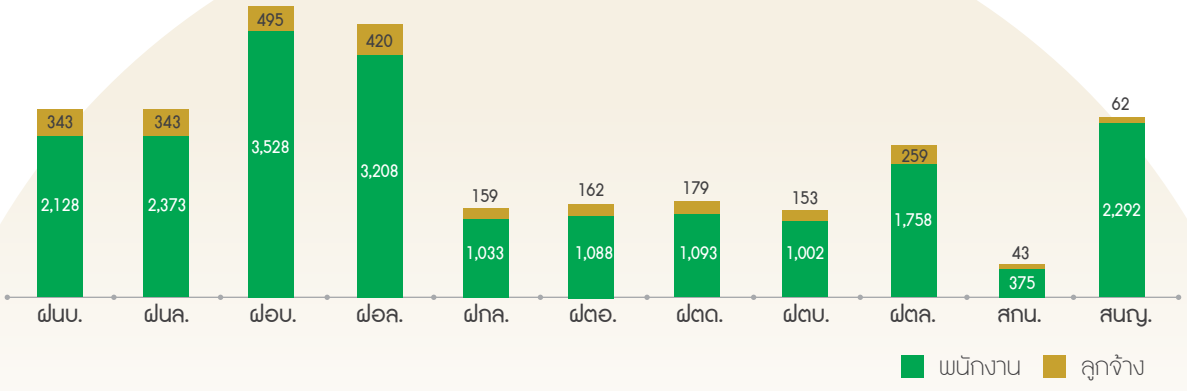
อายุงาน

อายุงานน้อยกว่า 10 ปี	10,088	คน
อายุงาน 10-20 ปี	4,964	คน
อายุงาน 20-30 ปี	5,391	คน
อายุงานมากกว่า 30 ปี	2,053	คน

แบ่งตามระดับ
(รวมผู้บริหารระดับสูงส่วนขึ้นตรงผู้จัดการ)

ผู้บริหารระดับสูง	20	คน
พนักงานระดับบริหาร	1,889	คน
พนักงาน	17,989	คน
ลูกจ้าง	2,618	คน
รวม	22,516	คน

แยกตามสังกัด



ผลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่สำคัญ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564

ฐานะทางการเงินและผลประกอบการ

31 มีนาคม 2563 (พันบาท)		31 มีนาคม 2564 (พันบาท)		เพิ่มขึ้นจากปีก่อน
เงินรับฝาก	1,673,272,496	เงินรับฝาก	1,781,471,525	6.47%
สินทรัพย์รวม	1,958,855,951	สินทรัพย์รวม	2,115,072,230	7.97%
BIS (%)	11.69	BIS (%)	12.21	0.52%
กำไรสุทธิ	9,950,831	กำไรสุทธิ	7,966,527	(19.94%)
เงินให้สินเชื่อ	1,498,875,666	เงินให้สินเชื่อ	1,570,784,089	4.80%

แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุน

31 มีนาคม 2563 (พันบาท)		31 มีนาคม 2564 (พันบาท)		เพิ่มขึ้นจากปีก่อน
เงินรับฝาก	1,673,272,496	เงินรับฝาก	1,781,471,525	6.47%
ส่วนของเจ้าของ	137,994,211	ส่วนของเจ้าของ	146,543,772	6.20%
ธุรกรรมกู้เงินในตลาดเงิน	77,080,308	ธุรกรรมกู้เงินในตลาดเงิน	91,311,174	18.46%
ตราสารหนี้และเงินกู้ยืม	20,004,999	ตราสารหนี้และเงินกู้ยืม	45,003,332	124.96%
หนี้สินอื่น	50,503,937	หนี้สินอื่น	50,742,427	0.47%

แหล่งที่ใช้ไปของเงินทุน

31 มีนาคม 2563 (พันบาท)		31 มีนาคม 2564 (พันบาท)		เพิ่มขึ้นจากปีก่อน
เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ	1,193,636,861	เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ	1,243,289,301	4.16%
ลูกหนี้รอการชดเชยจากรัฐบาล	378,729,311	ลูกหนี้รอการชดเชยจากรัฐบาล	448,380,837	18.39%
สินทรัพย์สภาพคล่อง	370,536,726	สินทรัพย์สภาพคล่อง	405,689,607	9.46%
สินทรัพย์อื่น	15,953,053	สินทรัพย์อื่น	17,712,485	11.03%

ติดต่อ ธ.ก.ส.

วันและเวลาทำการ

เวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 15.30 น.
วันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

จดหมาย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
เลขที่ 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์

ธ.ก.ส. Call Center 0-2555-0555 บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน
ศูนย์บริการลูกค้า 1593 บริการในวันและเวลาทำการ
สำนักงานใหญ่ 0-2558-6555

โทรสาร

0-2558-6341

E-mail

contact@baac.or.th

Website

www.baac.or.th

Facebook

ธกส BAAC Thailand

BAAC Family

BAAC Thailand

ค้นหาสาขาของ ธ.ก.ส. ในแต่ละจังหวัด

สแกน QR Code

ธ.ก.ส. กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า ยึดมั่นการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่สอดคล้องกับบริบท ธ.ก.ส. โดยได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืน ดังนี้

ด้านการบูรณาการกับยุทธศาสตร์

ธ.ก.ส. ดำเนินกิจการสร้างการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับการดูแลสังคมในระยะยาวอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่คำนึงถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

ธ.ก.ส. กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ตามแนวทางมาตรฐานสากล และกำหนดเป้าหมายที่สร้างผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ธ.ก.ส. ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ (Responsible Finance) และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีเจตนารมณ์ที่รับผิดชอบและคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการปฏิบัติการดำเนินธุรกิจในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่น่าเชื่อถือในเวลาที่เหมาะสม

ธ.ก.ส. ให้บริการทางการเงินที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Sustainable Finance) คำนึงถึงความกังวลสาธารณะและนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม นำความสามารถพิเศษของ ธ.ก.ส. (Core Competency) ร่วมมือกับเครือข่ายพัฒนาและส่งเสริมระบบนิเวศที่เกื้อกูลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธ.ก.ส. สร้างนวัตกรรมเพื่อสังคม (Social Innovation) พัฒนาและสนับสนุนการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของลูกค้าเกษตรกรและคนในชนบท ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินลดความเหลื่อมล้ำของสังคม สร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

ด้านการบริหารจัดการองค์กร

ธ.ก.ส. มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ทันสมัย มีมาตรฐานการดำเนินงานในการเป็นองค์กรที่ยั่งยืน สนับสนุนทรัพยากรอย่างพอเพียง เพื่อสร้างความสมดุลต่อการสร้างโอกาสทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

ธ.ก.ส. มีพื้นฐานการดำเนินกิจการโดยให้ความสำคัญและคำนึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีแผนงานรองรับประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ (Value Chain)

ธ.ก.ส. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจ สร้างการมีส่วนร่วม พัฒนาศักยภาพและดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

ด้านการแสดงความโปร่งใสและการรายงานเพื่อความยั่งยืน

ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการจัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) โดยพิจารณาความเหมาะสมในการเปิดเผยข้อมูลตามกรอบการรายงานที่ได้รับการยอมรับทั้งในประเทศหรือระดับสากล พร้อมสื่อสารและเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธ.ก.ส. มีรายงานประเด็นสำคัญที่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่สร้างคุณค่าสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน

ธ.ก.ส. มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เพื่อนำมาปรับปรุงนโยบายแนวปฏิบัติ กระบวนการดำเนินงาน โครงสร้างและระบบงานด้านความยั่งยืน

ด้านการนำไปสู่การปฏิบัติ

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และคณะอนุกรรมการกลั่นกรอง มีหน้าที่รับผิดชอบในการทบทวนและอนุมัตินโยบายและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน กำหนดทิศทางเป้าหมายความยั่งยืนขององค์กร ผ่านกระบวนการวางแผนและการจัดการกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อประเด็นความยั่งยืน

คณะกรรมการฝ่ายจัดการ มีหน้าที่กำกับดูแลให้มีการดำเนินงานตามนโยบายและแนวทางในการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ โดยมีความสอดคล้องกับกรอบและแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ เช่น แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป็นต้น โดยพัฒนาออกเป็น 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้มีความเชื่อมโยงกัน

ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานกับส่วนงานระดับฝ่าย/สำนักต่าง ๆ เพื่อสื่อสารขับเคลื่อนการดำเนินงานของพนักงานให้เป็นรูปธรรม ติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานด้านความยั่งยืน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงาน และจัดทำรายงานความยั่งยืนเสนอต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนงานระดับฝ่าย/สำนัก ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่ในการจัดทำแผนงานและดำเนินงานตามกิจกรรมโครงการและกิจกรรมที่สอดรับกับประเด็นความยั่งยืน มีการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานให้เกิดความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

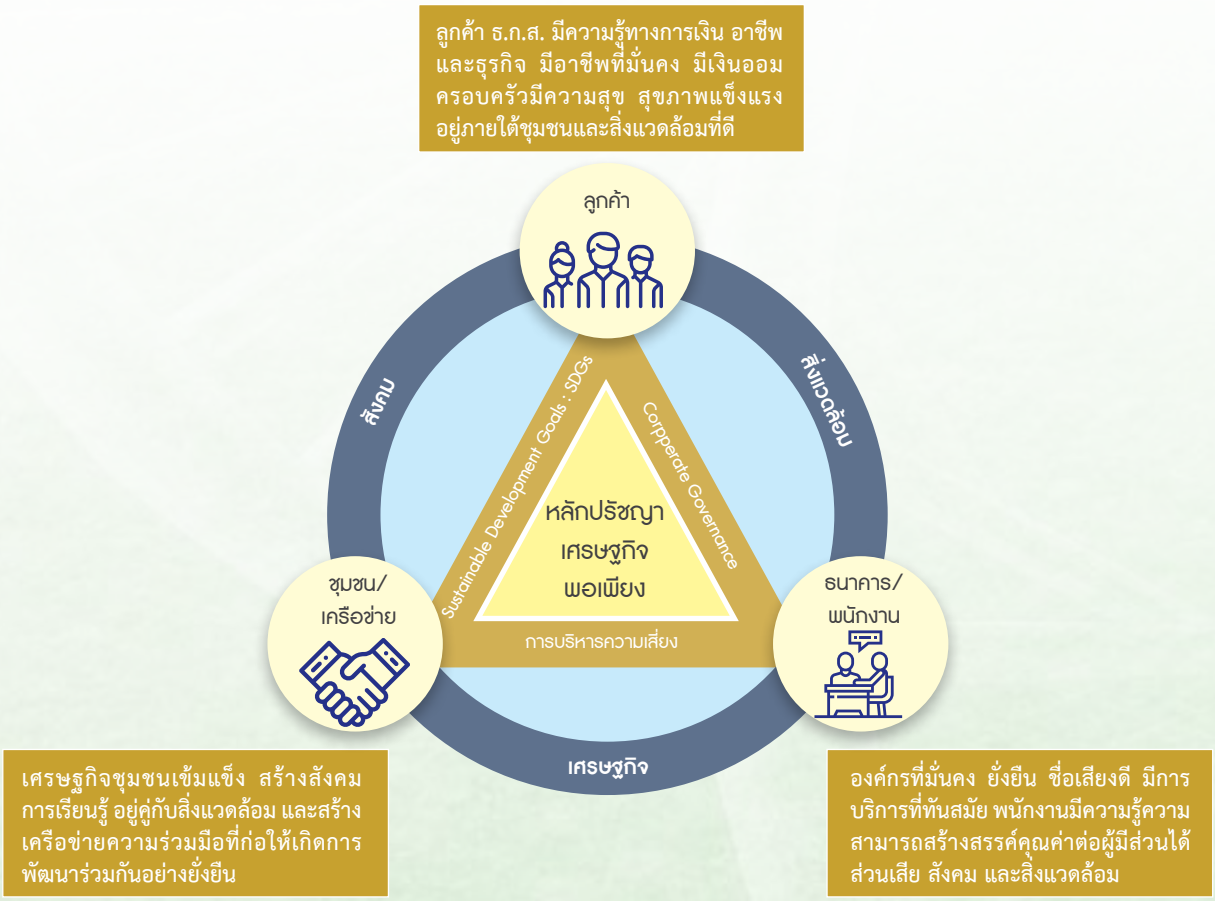
แผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความยั่งยืน มีการกำหนดขอบเขต เป้าหมาย ผลลัพธ์ มาตรฐานการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งเชิงบวกและเชิงลบ อีกทั้ง คำนึงถึงผลประโยชน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส.

ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ธ.ก.ส. ได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประชาคมโลก (Sustainable Development Goals : SDGs) และแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เป็นมาตรฐานสากลมาเป็นปัจจัยในการทบทวนปัจจัยความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. ดังนี้

GRI 102-20

ปัจจัยความยั่งยืนของ ธ.ก.ส.

ธนาคารมุ่งเน้นการบริหารจัดการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยมาตรฐานที่เป็นสากล กำหนดเป้าหมายการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยพัฒนากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้า องค์กร/พนักงาน และชุมชน/เครือข่าย ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี 2) การบริหารความเสี่ยง 3) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใต้การคำนึงถึงความสมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยทั้งหมดเกิดขึ้นจากการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการของ ธ.ก.ส.



ในปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. มุ่งขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาชนบทสู่การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ภายใต้การน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการของ ธ.ก.ส. โดยส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า ชุมชน/เครือข่าย ตลอดจนองค์กร/พนักงาน จำแนกตามมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม ได้ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ

ธ.ก.ส. มีบทบาทสำคัญในการเป็นสถาบันการเงินภาคการเกษตร ที่มุ่งสนับสนุนเงินทุนแก่เกษตรกร และองค์กรต่าง ๆ ในภาคการเกษตร เพื่อยกระดับรายได้และความเป็นอยู่ของลูกค้าให้มีความมั่นคง มีเงินออม รวมทั้งมุ่งพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากเพื่อยกระดับเศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้น ควบคู่กับการให้ความรู้ในการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตการเกษตร เชื่อมโยงการผลิตสู่การตลาด และพัฒนาเกษตรกรให้เป็นผู้ประกอบการ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้บริการครอบคลุมและหลากหลายทั้งการลงทุน การประกอบอาชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ สาขาที่มีอยู่ทั่วประเทศ และการบริการในรูปแบบดิจิทัล ภายใต้การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล จากการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของพนักงาน

มิติสังคม

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญการดูแลลูกค้า และการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาตั้งแต่รายคนสู่ชุมชน โดยรายคนเริ่มจากการให้ความรู้ทางการเงิน อาชีพ และธุรกิจ และยกระดับลูกค้าผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐและลูกค้าโครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบให้ก้าวข้ามผ่านเส้นความยากจน อีกทั้ง พัฒนาเกษตรกรลูกค้าและ

ครอบครัว ในการเพิ่มขีดความสามารถการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการผลิตและการแปรรูป เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปภาคเกษตรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนหรือแก้ไขปัญหาสังคมอย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการธุรกิจชุมชน โดยส่งเสริมให้ชุมชนน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความมั่นคงด้านอาหารระดับชุมชน สนับสนุนในการปรับเปลี่ยนการผลิตให้สอดคล้องกับพื้นที่ ตรงกับความต้องการของตลาด หรือการนำตลาดนำการผลิต สำหรับองค์กรและพนักงาน ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน สนับสนุนพนักงานออกกำลังกายเป็นประจำ เพื่อเป็นการดูแลสุขภาพพนักงาน ตลอดจนพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมรับการเข้าสู่ยุคดิจิทัล และให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ เช่น มีความรู้ความเชี่ยวชาญตลอดห่วงโซ่ธุรกิจเกษตร มีความรู้ความเชี่ยวชาญรองรับการส่งเสริมธุรกิจชุมชน เป็นต้น และส่งเสริมและสร้างบรรยากาศด้านนวัตกรรมให้พนักงานและเกษตรกรลูกค้าในการมีส่วนร่วมคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมองค์กรและนวัตกรรมภาคการเกษตร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก อีกทั้ง มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ และยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

มิติสิ่งแวดล้อม

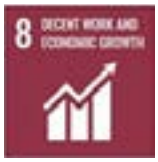
ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญและคำนึงถึงการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดนโยบาย Go Green เพื่อสนับสนุนในการส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์และเกษตรปลอดภัยตั้งแต่การผลิตสู่การแปรรูป และการจำหน่าย ควบคู่กับการยกระดับธนาคารต้นไม้สู่ชุมชนไม้มีค่า เพิ่มพื้นที่ผืนป่าในโซนภาคเหนือ สร้างฝายชะลอน้ำ และส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือในพื้นที่ นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังคำนึงถึงการสนับสนุนสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Credit) และพันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) พร้อมเสริมสร้างและพัฒนาองค์กรสีเขียว โดยเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น สร้างจิตสำนึกการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการใช้พลังงาน สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Banking) ควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ธ.ก.ส. กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

จากการทบทวนทิศทางการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. โดยนำแนวนโยบายผู้ถือหุ้น : SODs มาบูรณาการเป้าหมาย และทิศทางของธุรกิจ เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ศึกษาผลกระทบหรือประโยชน์ที่ได้รับจากยุทธศาสตร์ และการขับเคลื่อนแผนงาน โครงการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดของการพัฒนาที่ยั่งยืน ธ.ก.ส. จึงกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 4 เป้าหมายหลัก ๆ ดังนี้

เป้าหมายที่ 1
ขจัดความยากจน

ธนาคารให้ความสำคัญในการสร้างความอยู่ดีมีสุขแก่เกษตรกรลูกค้า โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่ ธ.ก.ส. มีร่วมกับเครือข่ายการพัฒนาในพื้นที่สนับสนุนการพัฒนาความรู้ในด้านการเงินและการประกอบอาชีพ อาทิ ความรู้ด้านการบริหารจัดการกระบวนการการผลิต การลดต้นทุนการผลิต การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การแปรรูปผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสนับสนุนช่วยเหลือด้านการตลาด เป็นต้น รวมทั้งการส่งเสริมผู้มีรายได้น้อยให้มีรายได้ โดยร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการพัฒนาอาชีพตามความสนใจและสมัครใจของผู้มีรายได้น้อย และพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าโครงการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ พร้อมสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนผ่านสินเชื่อเพื่อการปรับ/เปลี่ยน/พัฒนาการผลิต เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้มีรายได้น้อยให้พ้นขีดความยากจน และส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้ง จากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อรายได้ที่ลดลง แต่ยังคงมีภาระค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพของตนเองและครัวเรือน ธนาคารจึงสนับสนุนเงินทุนผ่านโครงการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19 ในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและระยะเวลาชำระหนี้ที่ผ่อนปรนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบ



เป้าหมายที่ 8
ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

ธนาคารส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจด้วยการส่งเสริมและพัฒนาให้เกษตรกรลูกค้า ครอบครัว และเกษตรกรรุ่นใหม่ (Smart Farmer ยกระดับให้เป็นผู้ประกอบการ รวมทั้งมีการปฏิรูปภาคการเกษตรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ผ่านการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเกษตรเพิ่มมากขึ้น อาทิ ส่งเสริมเกษตรกรใช้ระบบ IOT Sensor ในการบริหารจัดการน้ำให้แปลงข้าวโพด ซึ่งแก้ปัญหาที่เกษตรกรรุ่นใหม่ที่เดินทางกลับมาทำการเกษตรในพื้นที่แต่ยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการดูแลกระบวนการผลิต หากมีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาสนับสนุนในกระบวนการเพาะปลูกจะเป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพการผลิตให้กับเกษตรกรได้ เป็นต้น อีกทั้งยกระดับ Smart Farmer และสถาบันเกษตรกร เป็นหัวขบวนในการส่งเสริมการจ้างแรงงานภาคการเกษตร และเชื่อมโยงธุรกิจเกษตรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าเกษตรของเกษตรกรรายย่อย

เป้าหมายที่ 10
ลดความเหลื่อมล้ำ

ธนาคารสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนภาคการเกษตรให้กับผู้มีรายได้น้อย เกษตรกร และผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจทางการเกษตรผ่านผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ช่องทางสาขาที่มีบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ จำนวน 1,263 สาขา ช่องทางดิจิทัล เช่น A-Mobile ATM CDM เป็นต้น และเครือข่ายทางการเงิน (Banking Agent) เช่น 7-11 ตู้บุญเติม ตู้เติมสบาย เป็นต้น

เป้าหมายที่ 13
การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารส่งเสริมและพัฒนาการสร้างมูลค่าเพิ่มชุมชนไม้มีค่า เพื่อส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมภายในชุมชนในการเพิ่มพื้นที่ปลูกต้นไม้เพื่อเป็นแหล่งกักเก็บคาร์บอน (LESS) พร้อมสร้างสมดุลให้กับสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการเพิ่มประสิทธิภาพการลดก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กรโดยการจัดทำระบบจัดเก็บและประเมินผลข้อมูล Eco Efficiency และ Carbon Footprint ของธนาคาร รวมทั้ง ส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำภายในชุมชน เพื่อลดและรับมือปัญหาภัยแล้งที่เกิดขึ้นในชุมชน และพื้นที่บริเวณรอบ ๆ ชุมชน

สำหรับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านอื่น ๆ ธ.ก.ส. ร่วมส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

เป้าหมายที่ 2
ขจัดความอดอยาก สร้างความมั่นคงทางอาหาร

ธนาคารมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตเกษตรอินทรีย์และเกษตรปลอดภัยให้ได้รับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การรับรองมาตรฐาน (GAP) การรับรองแบบมีส่วนร่วม (PGS) และการรับรองแบบอื่น ๆ ตลอดจนการสนับสนุนความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม ตั้งแต่การจัดเตรียมแปลง การสร้างโรงเรือน โรงคัดตัดแต่งผลผลิต ระบบห้องเย็น ระบบขนส่งสินค้า ไปจนกระทั่งถึงการจัดการด้านการตลาดจากภาคีเครือข่าย โดยในปีบัญชี 2563 มีจำนวนพื้นที่การผลิตที่จัดสรรเพื่อส่งเสริมการผลิตเกษตรอินทรีย์หรือเกษตรปลอดภัยสู่มาตรฐานสะสมจำนวน 63,019 ไร่ รวมทั้งสร้างความเข้มแข็งระดับครัวเรือน (459) ในชุมชน โดยส่งเสริมให้สร้างแหล่งอาหารไว้ภายในบ้าน ใช้ระยะเวลาเพียง 45 วัน ออกผลผลิต มีกิน มีใช้ เหลือขาย และอยู่ใกล้บ้าน เพียงแค่เดินสี่ห้าก้าว (459) ทำให้เกิดมีแหล่งอาหารสำหรับบริโภค และมีรายได้จากผลผลิต รวมทั้งเกิดความสามัคคีของคนในชุมชน

เป้าหมายที่ 3
ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของทุกคน

ธนาคารจัดให้มีแพทย์อายุรกรรมทั่วไปให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคลากรและอดีตบุคลากรของธนาคาร มีแพทย์เฉพาะทางเพื่อให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคลากรในวันทำการเดือนละ 2 วัน วันละ 2 ชม. และมีกิจกรรมฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ให้แก่บุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วยและความรุนแรงของโรคไข้หวัดใหญ่ รวมทั้ง มีกิจกรรม Fit & Firm #3 โดยส่งเสริมให้บุคลากรออกกำลังกายตามความสนใจและตามประเภทกีฬาที่ชอบ อาทิ เดิน วิ่ง ปั่นจักรยาน ว่ายน้ำ และแอโรบิค เป็นต้น

เป้าหมายที่ 4
ส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้

ธนาคารส่งเสริมและพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์เรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของผลผลิตหลักด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม อีกทั้ง เป็นศูนย์ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน อาทิ ศูนย์เรียนรู้ทางการเกษตรชุมชนบ้านเตย เป็นแหล่งเรียนรู้ สนับสนุนความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการผลิตปุ๋ยชีวภาพคุณภาพสูง ตั้งแต่การจัดเตรียมวัสดุส่วนประกอบปุ๋ย การผลิตปั้นเม็ดไปจนกระทั่งการจัดการด้านการตลาดจากภาคีเครือข่าย โดยศูนย์เรียนรู้ได้ออกแบบและพัฒนาจานปั้นปุ๋ยแบบใหม่ที่ควบคุมขนาดเม็ดปุ๋ย รวมถึงสามารถเพิ่มกำลังการผลิตปุ๋ยได้มากขึ้น ซึ่งจานปั้นปุ๋ยที่ได้รับการพัฒนาขึ้น ทางศูนย์เรียนรู้ ได้เปิดให้ชุมชนอื่นหรือส่วนงานที่สนใจการผลิตปุ๋ยอินทรีย์เพื่อใช้ในชุมชนเข้าศึกษาดูงานการผลิตปุ๋ยอินทรีย์อัดเม็ด ซึ่งผลลัพธ์จากการเรียนรู้ต่อยอดสู่นวัตกรรมนี้ ส่งผลให้เพิ่มกำลังการผลิตปุ๋ยได้จากเดิมวันละ 2 ตัน เป็นวันละ 3 ตัน

เป้าหมายที่ 5
สร้างความเท่าเทียมทางเพศสตรีและเด็กหญิงทุกคน

ธนาคารดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยยึดถือและปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสในการเข้าทำงานเท่าเทียมกัน มีการจัดสรรสวัสดิการ การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การรักษา และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เคารพในความหลากหลายและสิทธิความเท่าเทียมกันทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่แบ่งเชื้อชาติ ศาสนา และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานและพัฒนางาน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย รวมทั้ง การรับเกษตรกรเข้าเป็นลูกค้าเพื่อเข้าถึงแหล่งเงินทุน ก็สามารถรับผู้แทนครัวเรือนทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงเข้าเป็นลูกค้าได้เท่าเทียมเช่นกัน

เป้าหมายที่ 6
จัดการน้ำอย่างยั่งยืนและพร้อมใช้สำหรับทุกคน

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมและพัฒนากลุ่มเกษตรกร หรือวิสาหกิจชุมชนจากผู้ใช้น้ำ ปรับเปลี่ยนเป็นกลุ่มผู้ผลิต ด้วยการเสริมสร้างองค์ความรู้การใช้น้ำบาดาลและระบบการกระจายน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร เพิ่มการสนับสนุนแหล่งเงินทุนในการขยายกิจการการผลิตของชุมชน และเกษตรกรจากการใช้น้ำบาดาล พร้อมส่งเสริม สืบสาน รักษา ต่อยอด ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ สร้างฝายชะลอน้ำ ก่อให้เกิดการดูแลรักษาป่าไม้ อนุรักษ์ดินและน้ำให้อุดมสมบูรณ์ สร้างรายได้ให้กับเกษตรกรและประชาชนในชุมชน รวมทั้ง ส่งเสริมการจัดการน้ำอย่างยั่งยืนให้แก่เกษตรกรในระดับไร่นา ผ่านการทำการเกษตรภายใต้แนวคิดทฤษฎีใหม่ที่จัดสรรพื้นที่บางส่วนทำแหล่งน้ำใช้ให้เพียงพอในการบริโภคและทำการเกษตร รวมถึงการทำการเกษตรในรูปแบบโคก หนอง นา โมเดล ที่เน้นการออกแบบพื้นที่แบบเกื้อกูลกัน สามารถบริหารจัดการน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ของเกษตรกร

เป้าหมายที่ 7
ให้ทุกคนเข้าถึงพลังงานที่ยั่งยืนได้ตามกำลังของตน

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนการผลิตสู่ความยั่งยืน โดยใช้พลังงานทดแทน ทั้งจากพลังงานแสงอาทิตย์ในการผลิตไฟฟ้าใช้ในฟาร์ม การทำแก๊สชีวภาพจากมูลสัตว์หรือน้ำเสียจากการผลิต การทำพลังงานชีวมวลจากเศษวัสดุเหลือใช้จากการเกษตร ผ่านการให้ความรู้และสนับสนุนสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ นอกจากนี้ ธนาคารยังเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์และส่งเสริมการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน ลดปัญหามลภาวะ และรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น ใช้หลอดประหยัดพลังงาน LED ติดตั้งระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ (Solar Roof) ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) นำน้ำทิ้งของเครื่องปรับอากาศที่บำบัดแล้วกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้

เป้าหมายที่ 9
ส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ยั่งยืนและนวัตกรรม

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้าสร้างมูลค่าเพิ่มในการผลิต รวบรวม และแปรรูป โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ส่งผลให้มีผลผลิตเพิ่ม ลดการสูญเสียในการผลิตและสามารถนำวัสดุเหลือใช้ในการเกษตรมาก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ตัวอย่างเช่น การทำการผลิตอ้อยแบบคุณภาพครบวงจร โดยส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้านำระบบน้ำหยดที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์มาปรับใช้ ลดปริมาณการใช้น้ำให้น้อยลงแต่ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ลดความเสี่ยงภาวะฝนทิ้งช่วง ถือเป็นการนำพลังงานสะอาดมาใช้ และส่งเสริมไม่ให้เกษตรกรเผาอ้อยก่อนตัด โดยนำนวัตกรรมรถสางและอัดใบอ้อยมาใช้เพื่อให้การตัดอ้อยมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เกษตรกรสามารถนำใบอ้อยที่ได้จากการตัดไปขายเพื่อเพิ่มรายได้ และเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มจากเศษวัสดุเหลือใช้จากการเกษตร อีกทั้ง การลดการเผาอ้อยยังช่วยให้ไม่ไปทำลายความอุดมสมบูรณ์ของดิน และไม่เป็นการปล่อยมลพิษสู่สภาพแวดล้อมอีกทางหนึ่ง และการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตมันสำปะหลัง ผ่านระบบน้ำหยดที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาควบคุมการ ปิด-เปิด ผ่าน Smart Phone โดยควบคุมกิจกรรมที่เกษตรกรต้องทำในแต่ละวัน เช่น การรดน้ำ การใส่ปุ๋ยในแปลงมันสำปะหลัง เป็นต้น

เป้าหมายที่ 12
สร้างรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรทำการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในรูปแบบเกษตรกรรมยั่งยืน อาทิ เกษตรผสมผสาน เกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ วนเกษตร ก่อให้เกิดการผลิตที่สอดคล้องกับธรรมชาติ ลด ละ เลิกการใช้สารเคมี เป็นการผลิตอาหารปลอดภัยที่คำนึงถึงความปลอดภัยทั้งของผู้ผลิตและผู้บริโภค นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกษตรกรทำโครงการครึ่งไร่คลายจน และโครงการ 459 ปลูกทุกอย่างที่กิน และกินทุกอย่างที่ปลูก ทำให้ได้บริโภคอาหารที่ปลอดภัยที่ตนเองผลิตได้เอง เกิดความมั่นคงในอาหารระดับครัวเรือน

เป้าหมายที่ 15
ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืนของระบบนิเวศบนบก

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มพื้นที่ปลูกต้นไม้ผ่านโครงการชุมชนไม้มีค่า โดยส่งเสริมให้คนในชุมชนเพิ่มพื้นที่ป่าไม้ ต้นไม้ สร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยใช้ต้นไม้เป็นเครื่องมือสร้างภูมิคุ้มกันให้คนและชุมชนรักษาที่ดินทำกิน ไม่ทำลายป่า ไม่ย้ายถิ่น และสภาพแวดล้อมดีขึ้น ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก มีศักยภาพในการกักเก็บคาร์บอน รวมทั้ง เพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกร และชุมชน โดยใช้ต้นไม้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ

เป้าหมายที่ 16
สันติภาพและสถาบันเข้มแข็ง

ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้เกษตรกรรวมกลุ่มกัน บริหารจัดการร่วมกันในรูปแบบสถาบันเกษตรกร เช่น ระบบสหกรณ์ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน การรวมกันทำเกษตรแปลงใหญ่ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การดูแลเกื้อกูลกันและการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นธรรมก่อให้เกิดความเข้มแข็งในภาคการเกษตร ในขณะเดียวกันธนาคารยังมุ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างมืออาชีพ และดูแลลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ และให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยกำหนดนโยบายและสื่อสารความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ กำหนดแนวทางปฏิบัติให้พนักงานยึดถือควบคุม ดูแล ตามหลัก Three lines of defense รวมทั้ง ยึดมั่นในหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ อีกทั้ง สร้างกลไกอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมมิให้มีข้อร้องเรียนที่ค้างนาน โดยมีช่องทางการร้องเรียน ครอบคลุมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน การสอบข้อเท็จจริงและสรุปผล และการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมายที่ 17
สร้างความร่วมมือระดับสากลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธนาคารร่วมกับ NAMA Facility เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเยอรมัน อังกฤษ เดนมาร์ก และสหภาพยุโรป ดำเนินโครงการ Thai Rice NAMA เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทำนาในพื้นที่ 6 จังหวัดภาคกลาง ได้แก่ จังหวัดชัยนาท สิงห์บุรี อ่างทอง พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี และสุพรรณบุรี โดยส่งเสริมและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่เกษตรกร เพื่อให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการทำนาไปสู่การทำนาแบบยั่งยืนที่สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้ง สนับสนุนแหล่งเงินทุนผ่านสินเชื่อ Green Product เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการปรับเปลี่ยนวิธีการทำนาสู่การทำนาแบบยั่งยืน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. โดยนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาพรวมครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564

รายงานฉบับนี้ ธ.ก.ส. กำหนดเนื้อหาบนพื้นฐานการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. และประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยนำแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนในระดับสากล GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) แบบทางเลือกหลัก (Core) และหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THIS) มาเป็นกรอบอ้างอิงในการจัดทำรายงาน

การกำหนดเนื้อหาในรายงาน

ธ.ก.ส. มีการกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนด้วยการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนที่เป็นสากล และประเด็นที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญ ผนวกกับการประเมินความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การสัมภาษณ์ การประชุม การสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญตลอดจนวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมีกระบวนการและขั้นตอนการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ ดังนี้

1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Identification)

- ธ.ก.ส. ได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2562 ในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมมาพิจารณาทบทวน
- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นด้านความยั่งยืน ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญ อีกทั้งนำมาตรฐานและแนวทางสากลมาบูรณาการ ได้แก่ มาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ประเด็นสำคัญตามที่ Sustainability Accounting Standard Board (SASB) กำหนดไว้ และประเด็นด้านความยั่งยืนต่าง ๆ ที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญ เป็นต้น
- นำประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งหมดนี้มากลั่นกรองและนำเสนอให้ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้องของ ธ.ก.ส. พิจารณาผลกระทบและแนวทางการดำเนินงาน รวมทั้งการรับฟังความเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อาทิ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรรมการ ธ.ก.ส. และผู้ทรงคุณวุฒิ ในกระบวนการจัดทำจัดทำแผนยุทธศาสตร์

การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความยั่งยืน เช่น ทิศทางยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมของลูกค้า ความกังวลของสาธารณะ ประเด็นจากการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงาน การสำรวจภาพลักษณ์องค์กร และข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Prioritization)

- ผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. และผู้บริหารจากส่วนงานต่าง ๆ ร่วมระดมความคิดเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ ธ.ก.ส.
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรับทราบถึงประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ ธ.ก.ส.
- วิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม โดยนำข้อมูลมาสอบทานกับยุทธศาสตร์และประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญของ ธ.ก.ส. ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

3. การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Validation)

- สอบทานการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและนำไปกำหนดแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- รายงานประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการฝ่ายจัดการเพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง

4. การทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Review)

ธ.ก.ส. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธ.ก.ส. จะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับมาเพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Matrix)

ประเด็นที่มีความสำคัญต่อ ธ.ก.ส.

มิติความยั่งยืน	ลูกค้า	องค์กรและพนักงาน	ชุมชนและเครือข่าย
เศรษฐกิจ	• การพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	• การพัฒนาชุมชนอุดมสุข • การพัฒนาธุรกิจชุมชนสร้างไทย
สังคม	• การดูแลลูกค้าและชุมชนของ ธ.ก.ส.	• การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ • การพัฒนานวัตกรรมและดิจิทัล	• การเข้าถึงบริหารทางการเงินของลูกค้าและชุมชน
สิ่งแวดล้อม	• การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	• การเสริมสร้างจิตสำนึกการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	• การพัฒนาชุมชนไม้มีค่า

GRI 102-20, GRI 102-29, GRI 102-31

การกำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Material Issues)

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Material Issues)	ลูกค้า	ขอบข่ายการรายงาน		หัวข้อที่นำเสนอ
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
การกำกับดูแลกิจการที่ดี การมีจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจ การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการรักษาข้อมูลและความลับของลูกค้า	การกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมคุณธรรมและการต่อต้านทุจริต	ธ.ก.ส.	• ลูกค้า • คู่ค้าคู่ความร่วมมือ • ผู้ส่งมอบ • ผู้ถือหุ้น • หน่วยงานกำกับ คณะกรรมการ	ด้านเศรษฐกิจ • การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	การบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ	ธ.ก.ส.	• การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ • การพัฒนานวัตกรรมและดิจิทัล	ด้านเศรษฐกิจ • การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
การพัฒนานวัตกรรม และดิจิทัล พัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ บริการกระบวนการทำงาน และด้านการเกษตร ตลอดจนเชื่อมโยงเทคโนโลยีและนวัตกรรมจากเครือข่ายภายนอก รวมทั้ง พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า	ความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า	ธ.ก.ส.	• เสริมสร้างจิตสำนึกการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม • การพัฒนานวัตกรรม • การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล
การดูแลลูกค้าและชุมชนของ ธ.ก.ส.	ผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาดและฉลากผลิตภัณฑ์	ธ.ก.ส.	ชุมชนและสังคม	ด้านสังคม • การดูแลลูกค้าและชุมชนของ ธ.ก.ส.
การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์	การพัฒนาพนักงานความสัมพันธ์ด้านแรงงาน/ความผูกพันของพนักงาน/อาชีวอนามัยและความปลอดภัย/สวัสดิการ	ธ.ก.ส.	พนักงาน	ด้านสังคม • การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์
การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	สินค้าและบริการที่ส่งเสริมการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง	ธ.ก.ส.	ลูกค้า	ด้านสิ่งแวดล้อม • การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	การจัดการมลพิษอากาศ/พลังงาน/น้ำ/น้ำทิ้ง และของเสีย	ธ.ก.ส.	ชุมชนและสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม • การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

GRI 102-47, GRI 103-1

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการรวบรวมความคิดเห็นจากการสำรวจ การสัมภาษณ์ รวมถึงการไปพูดคุยเพื่อร่วมกันกำหนดประเด็น ผลกระทบที่ได้รับมาสรุปและจัดลำดับความสำคัญ เพื่อสามารถนำมาวางเป็นแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้อง และป้องกันความเสี่ยง หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม โดย ธ.ก.ส. แบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม
1. หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator)	• สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อให้เกษตรกรสามารถแข่งขันได้ • พัฒนาระบบ Big Data เพื่อบูรณาการข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรอย่างทั่วถึง	• สร้างโครงข่ายสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ประสบความสำเร็จและต่อยอดธุรกิจการเกษตรให้เกิดชื่อเสียง • ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจาก ธ.ก.ส. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
2. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. (BODs)	• การวางแผนงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์จริง และควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ต้องสร้างผลลัพธ์ให้เป็นรูปธรรมและวัดผลได้ชัดเจน • พิจารณาศึกษาสาเหตุ วิเคราะห์ข้อดี ข้อด้อย พร้อมกับประชาสัมพันธ์ สื่อสาร วิธีการใช้งานเพื่อสร้างประโยชน์กับเทคโนโลยีกับสิ่งที่ลงทุนไป • การวางแผนเพื่อรับมือกับสถานการณ์พิเศษและเตรียมความพร้อมในการให้บริการลูกค้าล่วงหน้า รวมทั้งหมั่นตรวจเช็กไม่ให้ระบบล่มหรือผิดพลาดก่อนเปิดใช้งานจริง	• ขยายฐานการให้บริการในระดับอาเซียน • เชื่อมโยงลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม ให้เกิดเป็นโครงข่าย เพื่อต่อยอดสินค้าเกษตรได้ รวมทั้งเข้าใจพฤติกรรมและสิ่งที่ลูกค้ามองหา เพื่อเป็นคนกลางในการเชื่อมประสานกลุ่มลูกค้าเข้าด้วยกัน	• การสัมภาษณ์ • การจัดประชุมสัมมนา • การจัดประชุมสาธารณะ • การจัดทำแบบสอบถาม
3. ผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. (Shareholder)	• ขยายกลุ่มลูกค้านอกภาคเกษตรมากขึ้น มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ประเภทอื่นมากขึ้น • เพิ่มเงินทุน หรือยืดหยุ่นหลักเกณฑ์เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการเงินทุน	• เป็นมากกว่าแหล่งเงินทุนของลูกค้า แต่ต้องเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงินที่เกี่ยวกับเกษตรกร หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเกษตรร่วมกับหน่วยงานหรือองค์การเกษตรอื่น ๆ • มุ่งเน้นการเชื่อมสายสัมพันธ์หรือการสร้างเครือข่ายสำหรับกลุ่มลูกค้า สถาบันเกษตรกร และองค์กรการเงินชุมชน	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจาก ธ.ก.ส. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

GRI 102-20, GRI 102-26, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม
4. คู่ค้าคู่ความร่วมมือ (Partners/ Collaborator)	**ด้านเศรษฐกิจ** • นโยบายที่ช่วยผลักดันราคาให้ได้เหมือนกับการประกันราคา เพื่อช่วยเหลือเกษตรกร • เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่เกษตรกร เพื่อให้เกษตรกรสามารถมีเงินลงทุนในด้านการพัฒนาศักยภาพของสินค้า **ด้านสังคม** • ส่งเสริมชุมชนและเครือข่ายให้มีศักยภาพต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในภาวะที่มีการแข่งขันสูง **ด้านสิ่งแวดล้อม** • สร้างกิจกรรมพิเศษให้มากขึ้น โดยร่วมมือกับหลายหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชน	**ด้านเศรษฐกิจ** • ร่วมมือกับกระทรวงพาณิชย์ที่ดูแลด้านนโยบายราคา และผลักดันไม่ให้ราคาผลผลิตทางการเกษตรขึ้นอยู่กับพ่อค้าคนกลาง • เปิดโอกาสให้อาชีพอิสระและผู้มีรายได้น้อยเข้าถึงแหล่งเงินทุนมากขึ้น • เปิดโอกาสให้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เข้ามามีส่วนร่วม **ด้านสังคม** • สนับสนุนแนะนำให้กลุ่มชุมชนวางแผนการเงินในครอบครัว และรู้จักการออมทำให้จริงจังต่อเนื่อง และวางแผนอย่างเป็นระบบ **ด้านสิ่งแวดล้อม** • ร่วมรณรงค์กับเกษตรกรเพื่อลดการใช้สารเคมีให้น้อยลง	• การสัมภาษณ์ • การจัดประชุมสัมมนา • การจัดประชุมสาธารณะ • การจัดทำแบบสอบถาม
5. ผู้ส่งมอบ (Supplier)	• บริการด้านการเงินในลักษณะธุรกิจกับธุรกิจเพื่อตอบสนองลูกค้ากลุ่มธุรกิจด้านการเกษตร เพิ่มบริการในส่วนของการขอสินเชื่อออนไลน์ • ปรับระเบียบข้อบังคับบางอย่าง เพื่อให้การบริการทางการเงินมีความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น • ส่งเสริมให้เครือข่ายใช้ผลิตภัณฑ์ดิจิทัลของธนาคารมากขึ้น ให้เกิดการหมุนเวียนเงินเป็นเศรษฐกิจแบบระบบปิด (Closed-loop Economy) เมื่อเครือข่ายต้องการขอสินเชื่อ ธ.ก.ส. และสามารถประเมินได้จากการทำรายการที่เกิดขึ้น	• การดำเนินการในลักษณะธุรกิจกับธุรกิจเพื่อผู้บริโภค (B2B) มากยิ่งขึ้น และควรใช้ประโยชน์จากความสามารถของคู่ค้าให้มีประสิทธิภาพ	• การสัมภาษณ์ • การจัดประชุมสัมมนา • การจัดประชุมสาธารณะ • การจัดทำแบบสอบถาม

GRI 102-20, GRI 102-26, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม
6. พนักงาน ธ.ก.ส. (Workforce)	• เสริมสร้างความรู้เฉพาะทางให้ตรงกับสายงานของพนักงาน • ส่งเสริมการอบรมและเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลให้แก่พนักงานทุกภาคส่วน มี Case Study เพื่อเป็นตัวอย่างให้เห็นภาพที่ชัดเจน และสามารถนำความรู้ไปใช้งานตรงจุดมากขึ้น • สนับสนุน ช่วยต่อยอด และสร้างแรงจูงใจให้คนเก่งให้เกิดการพัฒนา และเพื่อรักษาบุคลากรที่เก่งไว้ • ประเมินขีดความสามารถพนักงาน เลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานให้ตรงกับความถนัด เพื่อสร้างแรงจูงใจในการขวนขวายหาความรู้มากขึ้น	• ศึกษาแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ เทคโนโลยีกับองค์กรชั้นนำ	• การสัมภาษณ์ • การจัดประชุมสัมมนา • การจัดประชุมสาธารณะ • การจัดทำแบบสอบถาม
7. ชุมชนและสังคม (Social & Community)	• พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร เช่น การเข้าถึงเกษตรกร ราคาสินค้าที่เป็นธรรมต่อเกษตรกร • เพิ่มมูลค่าสินค้าและการออกแบบบรรจุภัณฑ์ • สินค้าเพียงพอต่อความต้องการของตลาด • One-Stop Service ที่ให้ความรู้ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ • ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ • มาตรฐานของผู้ผลิตสินค้า	• จัดสรรหน่วยงานลงพื้นที่ไปสอนเรื่องอาชีพให้กับชาวบ้าน หาตลาดในการขายสินค้าให้ และช่วยในการประชาสัมพันธ์สินค้า • จัดสร้างชุมชนต้นแบบเป็นตัวอย่างให้ชุมชนอื่น ๆ สามารถดำเนินรอยตามได้ • จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาด้านวิสัยทัศน์ของชุมชนให้ดีขึ้น ให้ชุมชนสามารถพัฒนาไปเป็นชุมชนตัวอย่างได้ • ส่งเสริมการก่อตั้งกลุ่ม หรือกองทุน เพื่อรองรับในระยะยาว • จัดสรรหน่วยงานลงพื้นที่เพื่อกระตุ้นและติดตามผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

GRI 102-20, GRI 102-26, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม
8. ลูกค้า 8.1) เกษตรกร/บุคคลธรรมดา	• สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • เบิกเงินกู้ได้ด้วยตนเองที่สาขา • ทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ • สามารถติดต่อสอบถามกับพนักงานที่สาขาหรือโทรหาเจ้าหน้าที่สาขา	• มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ • มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางด้านการเงิน การลงทุน การทำการเกษตร • มีสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าชั้นดี เช่น ชำระหนี้ตามกำหนด • บัญชีเงินฝาก ที่มีผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยที่โดดเด่น	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.2) นักเรียน/นักศึกษา	• กิจกรรมส่งเสริมการขายแบบสะสมคะแนนจากการใช้บริการธนาคารอย่างต่อเนื่อง และแจกของรางวัลตามช่วงเทศกาล • ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM-CDM (ตู้ให้บริการอัตโนมัติ) และโมบายแอปพลิเคชัน • ผลิตภัณฑ์เงินฝากในรูปแบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่มีสมุด) • ติดต่อสอบถามผ่านทางออนไลน์ เช่น อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ของ ธ.ก.ส. โมบายแอปพลิเคชัน ฯลฯ	• ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที • มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ • พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.3) บุคคลทั่วไปวัยทำงาน	• สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • บัญชีเงินฝากที่มีผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยและการลุ้นรางวัล • ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่านโมบายแอปพลิเคชันของธนาคาร • รูปแบบสาขาธนาคารให้บริการที่ทันสมัย มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการภายในสาขาเป็นหลัก และให้บริการเป็นกันเอง บรรยากาศภายในสาขาสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของชุมชนนั้น ๆ	• ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที • มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ • พนักงานสามารถตอบคำถามทั่วไปให้กับลูกค้าได้ทันที หรือขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลและตอบกลับด้วยตนเอง • อนุมัติสินเชื่อภายใน 7-14 วัน	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม
8.4) บุคคลทั่วไปสูงวัย	• มีสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าชั้นดีเป็นลูกค้ามานาน • บริเวณสาขา มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ หรือต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ • บัญชีเงินฝากที่มีผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย และการลุ้นรางวัล • รับข่าวสาร ผ่านพนักงานสาขา การแจ้งข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ข้อความทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	• ผลิตภัณฑ์เงินฝากแบบมีสมุด • พนักงานสามารถจดจำและเรียกชื่อลูกค้าที่มาใช้บริการได้ • พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลัก • มีสลากออมทรัพย์หน่วยละ 20 บาทสามารถถอนได้เมื่อครบกำหนดเท่านั้น	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.5) เกษตรกรรายย่อย	• สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • เปิดช่องทางการตลาดออนไลน์และมีสถานที่ให้ลูกค้านำสินค้ามาวางขายที่สาขาของธนาคาร • พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักและตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น	• มีการสนับสนุน ส่งเสริม หรือจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านอาชีพหรือนวัตกรรมทางการเกษตรกับลูกค้า • ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาอย่างยั่งยืน	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.6) เกษตรกรรุ่นใหม่	• บัญชีเงินฝากที่มีผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย และการลุ้นรางวัล • ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่านโมบายแอปพลิเคชันของธนาคาร • ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM/CDM (ตู้ให้บริการอัตโนมัติ) และโมบายแอปพลิเคชัน • มีจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านช่องทางดิจิทัล และที่สาขา	• มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางด้านการเงินการลงทุนการทำการเกษตร • มีการสนับสนุนส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านอาชีพหรือนวัตกรรมทางการเกษตรกับลูกค้า • พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย • ทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง ผ่านตู้ ATM/CDM (ตู้ให้บริการ) โมบายแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ ธ.ก.ส.	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

GRI 102-20, GRI 102-26, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม
8.7) ผู้ประกอบการรายคน	• พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักและตามความสามารถในการสร้างรายได้เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น • สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา	• มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางด้านการเงิน การลงทุน การทำการเกษตร • มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ • พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย • มีสลากออมทรัพย์หน่วยละ 20 บาทสามารถถอนได้เมื่อครบกำหนดเท่านั้น	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.8) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง/สถาบันการเงินชุมชน	• พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักและตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น • สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา	• มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางด้านการเงิน การลงทุน การทำการเกษตร • มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ • พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย • มีสลากออมทรัพย์หน่วยละ 20 บาทสามารถถอนได้เมื่อครบกำหนดเท่านั้น	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.9) วิสาหกิจชุมชน/กลุ่มไม่เป็นทางการ	• สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • เบิกเงินกู้ได้ด้วยตนเองที่สาขา • พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักและตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น	• มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ • ทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร • ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม
8.10) สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร	• สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักและตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น • เปิดช่องทางการตลาดออนไลน์และมีสถานที่ให้ลูกค้านำสินค้ามาวางขายที่สาขาของธนาคาร	• พนักงานยิ้มแย้ม สบตาลูกค้า เวลาพูดคุย พูดจาอย่างสุภาพ มี “ค่ะ/ครับ” เสมอ • มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ • ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.11) หจก. บริษัท และนิติบุคคลอื่น ๆ	• สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • มีสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าชั้นดี • พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น	• มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ • รับทราบและตอบกลับในทันทีหรือภายในวันที่ติดต่อ • ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที • รับเรื่องและแก้ไขปัญหาภายใน 5-7 วันทำการ	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8.12) องค์กร หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ (ภาครัฐ)	• สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • รูปแบบสาขาธนาคารให้บริการที่ทันสมัย มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการภายในสาขาเป็นหลักและให้บริการเป็นกันเอง • บรรยากาศภายในสาขาสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของชุมชนนั้น ๆ	• มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ • พนักงานยิ้มแย้ม สบตาลูกค้า เวลาพูดคุย พูดจาอย่างสุภาพ มี “ค่ะ/ครับ” เสมอ • ไม่ต้องกรอกเอกสารฝาก-ถอนเงิน • ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที	• การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

มิติด้านเศรษฐกิจ : การดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

เป้าหมายระยะยาว	เป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีมาตรฐานได้รับการยอมรับมีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ระดับ AA (มากกว่า 95 คะแนน) (ประเมินผลโดยสำนักงาน ป.ป.ช.)
เป้าหมายปีบัญชี 2563	ได้คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มากกว่า 95 คะแนน
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	ได้คะแนนประเมิน (ITA) 96.74 คะแนน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) ในการบริหารจัดการ ถือเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร การบริหารภายใต้หลักธรรมาภิบาลจะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในโลกของการแข่งขัน ก่อให้เกิดความเข้มแข็ง มั่นคง อย่างยั่งยืน ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความไว้วางใจ ความเชื่อถือ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

ธ.ก.ส. ใช้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2562 เป็นแนวทางปฏิบัติสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีวัตถุประสงค์หลัก คือ การกำกับ การติดตาม การควบคุม และการดูแลผู้ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ให้ไปทำหน้าที่ทางการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

นอกจากเกณฑ์กำกับที่ดีของ สคร. แล้ว ธ.ก.ส. ได้ถือปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ เกณฑ์การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย เกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard) มาปรับใช้ในการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการเทียบเท่ามาตรฐานสากล ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มาปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความโปร่งใส สร้างวัฒนธรรมที่ดีในการดำเนินงาน

GRI 102-18, GRI 102-19

หลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ

1) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)

2) ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility)

3) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต (Equitable Treatment)

4) ความโปร่งใส (Transparency)

5) การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation)

6) การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแล และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ (Ethics)

7) การมีส่วนร่วม (Participation)

"การกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเป็นหลักการสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องยึดถือปฏิบัติโดยทั่วกันอย่างเคร่งครัด โดยต้องคำนึงถึง ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน"

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองกำกับดูแลงานตามภารกิจของ ธ.ก.ส. และให้ความเห็นต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรอบคอบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ พิจารณาจากกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวนโยบาย ภารกิจ ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ตลอดจนทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ (Skill Matrix) ที่จำเป็น

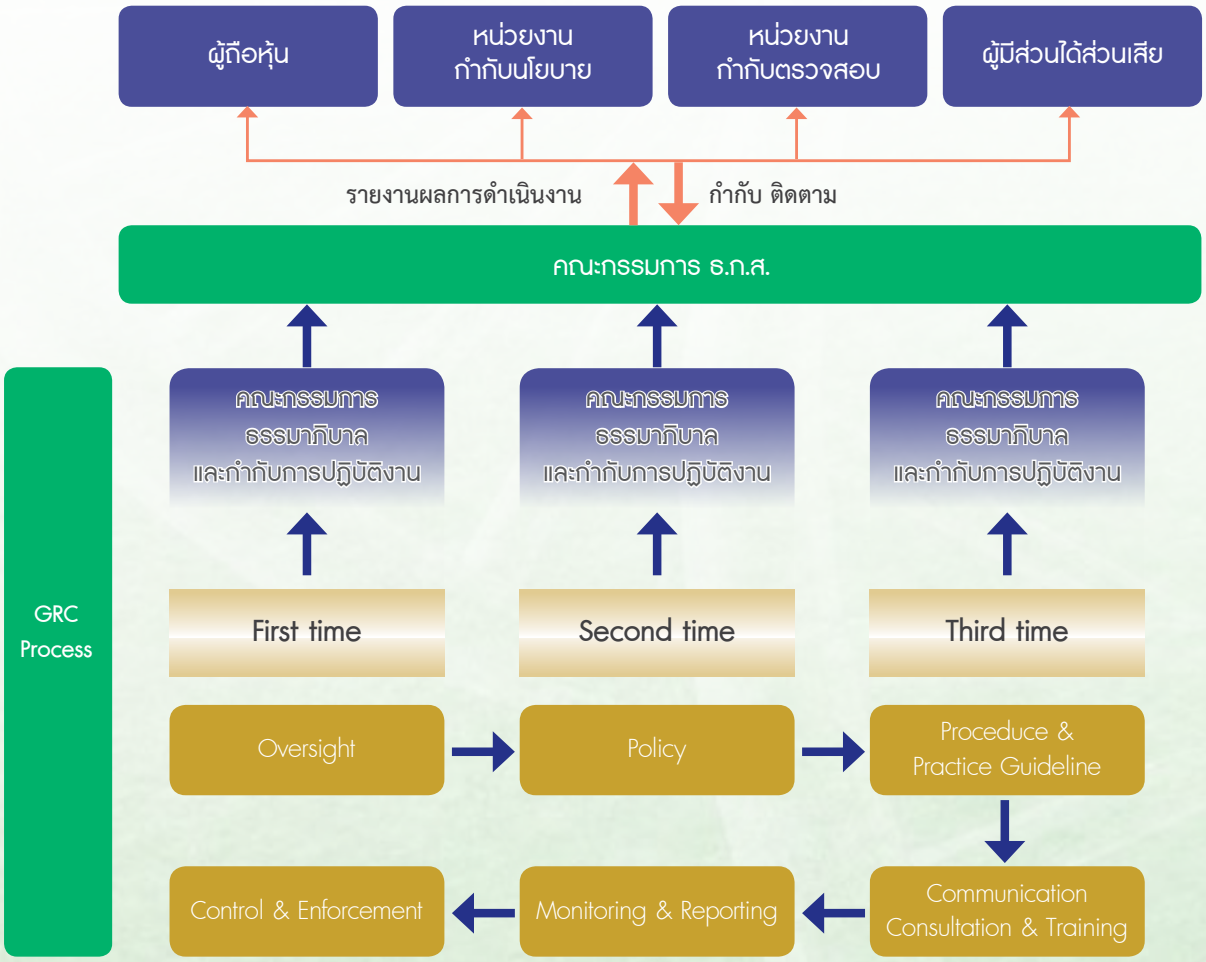
สำหรับในปีบัญชี 2563 มีคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. แต่งตั้ง จำนวน 14 คณะ จำแนกเป็น คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่แต่งตั้งตามกฎหมาย จำนวน 7 คณะ และคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่แต่งตั้งตามภารกิจ จำนวน 7 คณะ (baac.or.th/th/content.about.php?content_group-sub=008) ดังนี้

แต่งตั้งตามกฎหมาย	แต่งตั้งตามภารกิจ
1. คณะกรรมการตรวจสอบธนาคาร	1. คณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์
2. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง	2. คณะอนุกรรมการที่ปรึกษากฎหมาย
3. คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ธนาคาร	3. คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
4. คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคาร	4. คณะอนุกรรมการนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา
5. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	5. คณะอนุกรรมการกลั่นกรอง
6. คณะกรรมการสรรหาผู้จัดการธนาคาร	6. คณะอนุกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. คณะอนุกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนของผู้จัดการธนาคาร	7. คณะอนุกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

GRI 102-16, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวทางการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เพื่อสร้างคุณค่าและความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้วยการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพิ่มประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังความเสี่ยง เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมทั้งการบริหารจัดการในกรณีที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี การเรียกร้องค่าปรับหรือค่าเสียหาย การถูกลงโทษ และการให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ และทันเวลาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



GRI 102-18, GRI 102-20, GRI 102-33

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Policy)

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างให้ธนาคารมีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน คณะกรรมการธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Policy) ฉบับนี้ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยึดถือในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยึดถือและดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย และหลักการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสียหายในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ และจรรยาบรรณ ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ข้อกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง (Duty of Care) และซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Duty of Loyalty) เพื่อประโยชน์สูงสุด รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน

3. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ดูแล ควบคุม และป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างจริงจัง คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และมีกระบวนการสรรหาพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

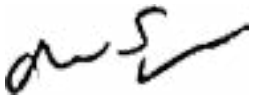
4. ธนาคารคำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

5. ธนาคารจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ทั้งในเรื่องการเงินและไม่ใช่การเงิน รวมทั้งปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ โปร่งใส ทันเวลา เชื่อถือได้ และเท่าเทียมกัน

6. ธนาคารให้ความสำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

โดยคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำในเรื่องจริยธรรม เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร สอดส่องดูแลในเรื่องการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์และรายการที่เกี่ยวโยงกัน โดยมีระบบการตรวจสอบ ติดตามประเมินผล และสอบทาน เพื่อให้พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานยึดถือ และปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างครบถ้วนและยั่งยืน ตลอดจนส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมของธนาคาร

ประกาศ ณ วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2564



(นางสาวรื่นวดี สุวรรณมงคล)
ประธานคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล
และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

GRI 102-16, GRI 102-20

ยุทธศาสตร์การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 1
การพัฒนาเสริมสร้างธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ธ.ก.ส. เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) เป็นการประเมินเพื่อแสดงถึงการบริหารจัดการองค์กรตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส ผลการประเมินปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับยอดเยี่ยม 96.74 คะแนน โดยเป็นการประเมินความคิดเห็นของพนักงาน และผู้มาใช้บริการ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. เข้าร่วมสมัครโครงการรับรางวัลองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 10 (NACC Integrity Awards) ปี 2563 ซึ่งจะประกาศผลประมาณเดือนสิงหาคม 2564 และที่ผ่านมา ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลต่อเนื่อง 5 ปี ตั้งแต่ปี 2558 – 2562 เป็นรางวัลองค์กรโปร่งใส 1 ครั้ง และรางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส 4 ครั้ง นอกจากนี้ยังได้นำระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard ที่ใช้ในตลาดหลักทรัพย์ มาเทียบเคียงเกณฑ์เพื่อสอบทานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธ.ก.ส. ผลประเมินอยู่ในระดับดีเลิศ 96.33 คะแนน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ธ.ก.ส. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอยู่ในระดับสูงเทียบเท่ากับระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2
เพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และบุคลากรตามหลักธรรมาภิบาล

ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล ถือเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของ ธ.ก.ส. ส่งเสริมความรู้และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกคนรับรู้ด้านธรรมาภิบาลและปฏิบัติตามจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน มีการสื่อสารและจัดกิจกรรมธรรมาภิบาลผ่านทาง BAAC Agenda Social Media ทาง Line Mr./Mrs. CG วัฒนธรรมสาร ให้ทุกส่วนงานสื่อสารในการประชุมส่วนงาน และรายงานทางระบบการสื่อสารธรรมาภิบาล กำหนดเป็นหลักสูตรด้านธรรมาภิบาลของพนักงานในแต่ละกลุ่มระดับ

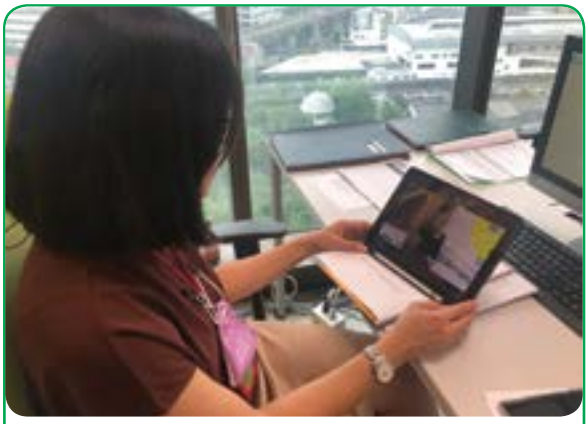
ธ.ก.ส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านธรรมาภิบาลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีบัญชี 2563 จำนวน 720 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 75,737 คน (ข้อมูล ณ 17 มีนาคม 2564) นอกจากการให้ความรู้แล้ว ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้า มีกระบวนการรับฟังเสียงและติดตามข้อร้องเรียนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ 100%

ผลการประเมินการจัดกิจกรรมด้านธรรมาภิบาลพบว่าส่วนงานมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม ร้อยละ 97.20 และได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ว่าควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับส่วนงานภายนอก และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

GRI 102-26, GRI 102-32, GRI 102-33, GRI 205-1, GRI 205-2

สร้างความตระหนักในการต่อต้านทุจริต และคอร์รัปชัน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานทำงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล

เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2563 ธ.ก.ส. เข้าร่วมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับชาติ เรื่อง “การต่อต้านการทุจริตในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง” โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านระบบ Zoom เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์กระบวนการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของประเทศไทย



เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 ธ.ก.ส. ร่วมรับชมการจัดงานวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2563 โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเฟซบุ๊ก ภายใต้แนวคิด “จับโกงโคตรง่ายแค่ปลายนิ้ว - Power of Data” เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือป้องกันคอร์รัปชัน และเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงพลังสู้โกง ในการต่อต้านคอร์รัปชัน

เมื่อวันที่ 17-18 มีนาคม 2564 ธ.ก.ส. เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การประสานความร่วมมือและเสริมสร้างประสิทธิภาพนวัตกรรมต่อต้านการทุจริตเพื่อลดคดีทุจริตและประพฤติมิชอบของประเทศไทย” โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อร่วมระดมความคิดเห็นและกำหนดแนวทางการป้องกันทุจริตเพื่อลดคดีทุจริต โดยมุ่งเน้นการปรับปรุง คิดค้น พัฒนา และประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงหรือโอกาสในการก่อการทุจริต

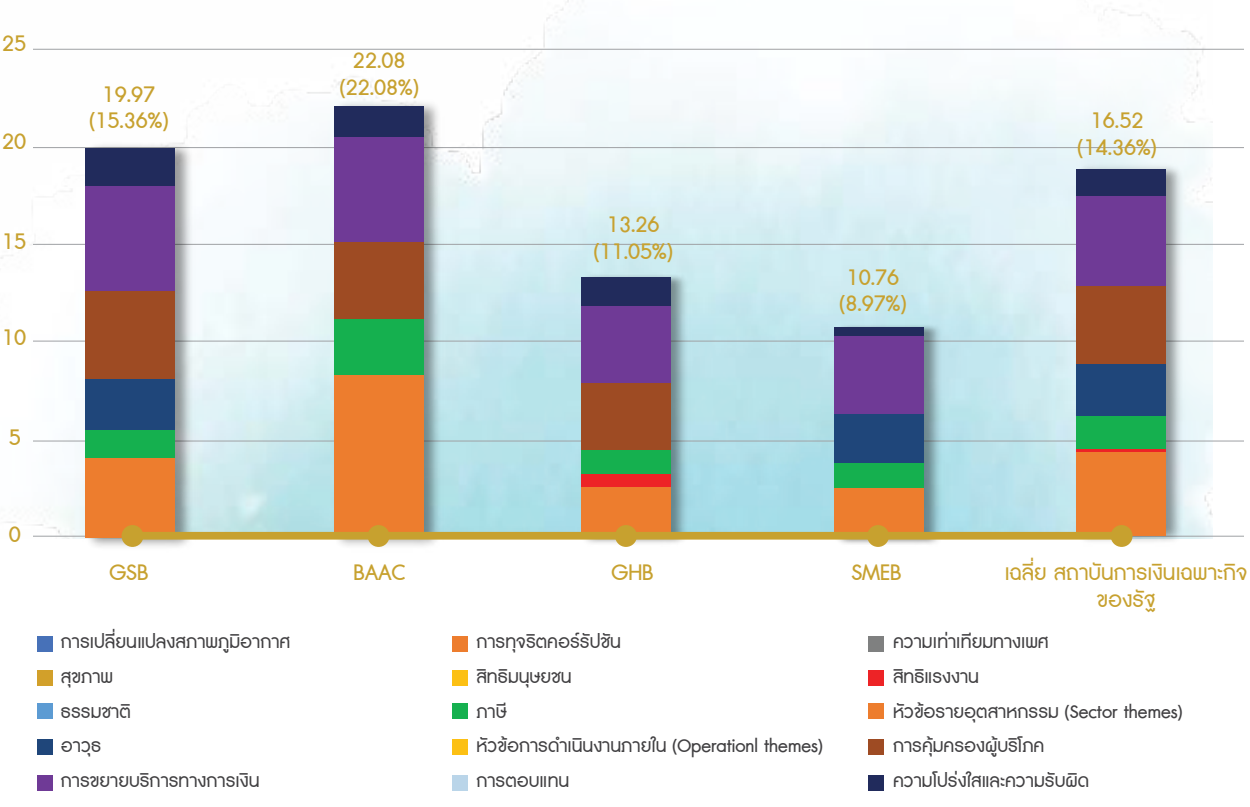
นอกจากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ด้านธรรมาภิบาลแล้ว ในปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. ได้รับการประเมิน “การธนาคารที่ยั่งยืน” โดย Fair Finance Thailand ตามเกณฑ์การประเมิน “แนวปฏิบัติของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ” (Fair Finance Guide International) ครั้งที่ 3 เป็นการประเมินครั้งแรกของ ธ.ก.ส. ผลการประเมิน ธ.ก.ส. ได้ 22.1% เป็นลำดับที่ 3 จาก 12 สถาบันการเงิน โดยพิจารณาจากนโยบายที่เปิดเผยต่อสาธารณะของ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การทุจริตคอร์รัปชัน ความเท่าเทียมทางเพศ สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน ภาษี การคุ้มครองผู้บริโภค การขยายบริหารทางการเงิน นโยบายค่าตอบแทน และความโปร่งใสและความรับผิด

GRI 102-26, GRI 102-32, GRI 102-33, GRI 205-1, GRI 205-2

รายชื่อธนาคารที่ได้รับการประเมินนโยบาย

คะแนนรวมธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ (รวมทั้งหมด = 130, แต่ละหัวข้อ = 10)

GSB คะแนนเต็ม 130, BAAC คะแนนเต็ม 100, GHB คะแนนเต็ม 120, SMEB คะแนนเต็ม 120



เสริมสร้างธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ธ.ก.ส. เข้าร่วมโครงการของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้แก่ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ผลการประเมินอยู่ในระดับยอดเยี่ยม 96.74 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 0.32 คะแนน และได้รับรางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 9 (NACC Integrity Awards) เป็นรางวัลเพื่อยกระดับความโปร่งใสของประเทศไทย สร้างขวัญกำลังใจและยกย่องเชิดชูหน่วยงาน องค์กร สถาบัน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและภาคธุรกิจเอกชน ให้เป็นแบบอย่างองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และได้มีการสอบทานการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard ผลประเมินอยู่ในระดับดีเลิศ 96.33 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ธ.ก.ส. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอยู่ในระดับสูงเทียบเท่ากับระดับสากล

เติมเต็มความรู้ให้กับพนักงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องให้แก่กรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ กำหนดเป็นหลักสูตรภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคนที่จะต้องเข้าเรียนและผ่านการทดสอบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้องตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นใจและระมัดระวัง เช่น โครงการพัฒนาพนักงานตามสายอาชีพ กำหนดหลักสูตรสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ พนักงานที่ได้เลื่อนตำแหน่ง เช่น หลักสูตร ธ.ก.ส. ของเรา หลักสูตร Smart Supervisor ระดับ 8-9 หลักสูตรบริหารงานสาขาสำหรับผู้จัดการ หลักสูตร Smart Director I เป็นต้น

ให้ความสำคัญในการสื่อสาร กำกับ ดูแล ให้มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องผ่านหลายช่องทาง เช่น e-Learning รูปแบบในห้องเรียน และรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสารและจัดกิจกรรมธรรมาภิบาลผ่านทาง Baac Agenda social media ทาง Line Mr./Mrs. CG วัฒนธรรมสาร ให้ทุกส่วนงานสื่อสารในการประชุมส่วนงาน และรายงานทางระบบการสื่อสารธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและแนวปฏิบัติของ ธ.ก.ส.

นอกจากกิจกรรมดังกล่าวแล้ว ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศประจำปี 2563 มีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 17,569 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.13 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด ผลการสำรวจ พบว่า ผู้บริหารปฏิบัติตนตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์กร (HEART) ค่านิยมองค์กร (SPARK) สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) และขีดความสามารถหลักขององค์กร (Core Competency) ยึดมั่นและประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) พร้อมทั้งถ่ายทอด พัฒนา และปลูกฝังค่านิยมให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

GRI 205-1, GRI 205-2

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

เป้าหมายระยะยาว	การปฏิบัติงานโดยยึดถือหลักจริยธรรมทางธุรกิจและแนวทางปฏิบัติที่ดี
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. ข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม จรรยาบรรณที่มีนัยสำคัญทั้งหมดได้รับการแก้ไข 2. รายงานตามระเบียบฉบับที่ 50 ว่าด้วย ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน 100% 3. คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 4. ระดับความประพฤติของพนักงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ซื่อสัตย์สุจริตไม่น้อยกว่า 4.5 (เต็ม 5)
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม จรรยาบรรณที่มีนัยสำคัญ 2. รายงานตามระเบียนฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน 100% 3. คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 100% 4. ระดับความประพฤติของพนักงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ซื่อสัตย์สุจริต 4.60 คะแนน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. มุ่งมั่นเสริมสร้างและปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส. รวมทั้งมีกระบวนการทำให้มั่นใจว่าบุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี โดยมีการทบทวนนโยบาย/กิจกรรม ส่งเสริมการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม จัดทำคู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งให้พนักงานทุกคนลงนามรับทราบและถือปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนกำหนดให้ผู้บริหารสื่อสาร ถ่ายทอดนโยบาย จริยธรรมในเวทีการประชุมต่าง ๆ และให้บรรจุเรื่องธรรมาภิบาล จริยธรรม เป็นวาระการประชุมพนักงานของส่วนงานทุกครั้งที่มีการประชุม และให้มีการบันทึกในรายงานการประชุม การสื่อสารด้านธรรมาภิบาลในระบบ นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมในงานวันวัฒนธรรม ธ.ก.ส. กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์จิตอาสา กิจกรรมทางศาสนาทำบุญตักบาตรในวันเงินเดือนออกหรือวันสำคัญต่าง ๆ การเผยแพร่เกียรติคุณพนักงานที่มีความประพฤติดีตามวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ รางวัลส่วนงานดีเด่นของ ธ.ก.ส. (BAAC Awards) รางวัลคนดีศรี ธ.ก.ส. รางวัลการบริการด้วยใจดีเด่น พร้อมทั้งจัดทำสื่อเผยแพร่และชื่นชมคนดีให้พนักงานทราบและเป็นแบบอย่างให้พนักงานปฏิบัติตามผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมธรรมสารบันทึกเวียน สื่อออนไลน์ (Line Facebook และ Internet) การประชุมประจำเดือนของแต่ละส่วนงานโดยการบรรจุเรื่องการสื่อสารด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นวาระหนึ่งของการประชุมทุกครั้ง เป็นต้น

จรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct)

ความสำคัญ นโยบาย กระบวนการ

1) ธ.ก.ส. ได้มีการประมวลจริยธรรมธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงาน การสร้างความโปร่งใส มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นสากล เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นหลักการ และแนวทางปฏิบัติให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรม จริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ มีการทบทวนคู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยการนำเนื้อหาด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณจากคู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเดิม มาจัดทำเป็นคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยมีการทบทวนใหม่ มีการแยกแนวทางปฏิบัติของกรรมการ

GRI 102-16, GRI 102-25, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-1, GRI 205-2

ผู้บริหารและพนักงานให้สอดคล้องกับบทบาทที่รับผิดชอบให้ชัดเจน

มาตรฐานจริยธรรมทางธุรกิจขององค์กร ได้แก่

1. การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
2. การมีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
3. การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
4. การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
5. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
6. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
7. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส่และตรวจสอบได้
8. การยึดมั่นในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
9. การยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กร

2) ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความสุจริต โปร่งใส เที่ยงธรรม คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้เกี่ยวข้องในกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยจัดให้มีการควบคุมดูแล และป้องกันเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งกำหนดแนวทางที่ขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ตลอดจนมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยกำหนดให้มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 2 กลุ่ม คือ สำหรับกรรมการซึ่งต้องปฏิบัติตามมติคณะกรรมการ และสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงาน และผู้บริหาร ต้องปฏิบัติตามระเบียบฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความสุจริต โปร่งใส เที่ยงธรรม คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้เกี่ยวข้องในกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยจัดให้มีการควบคุมดูแล และป้องกันเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งกำหนดแนวทางที่ขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ตลอดจนมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยกำหนดให้มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 2 กลุ่ม คือ สำหรับกรรมการ ซึ่งต้องปฏิบัติตามมติคณะกรรมการ และสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงาน และผู้บริหาร ต้องปฏิบัติตามระเบียบฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

การดำเนินงานด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ให้พนักงานทุกระดับได้ถือปฏิบัติตามระเบียบฉบับที่ 50 โดยจัดทำรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์เป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง มีการจัดทำแบบสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์โดยให้พนักงานทุกคนดำเนินการปีละ 2 ครั้ง หากพบว่ามีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในเรื่องใด ผู้นั้นจะต้องจัดทำรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เสนอผู้บังคับบัญชาทันที หากพบว่าไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ร่วมกันลงลายมือชื่อในแบบรายงานกรณีไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สำหรับกรณีที่มีการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องดำเนินการสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทุกครั้ง

อีกทั้ง สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรมผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการ ธ.ก.ส. อาสาเพื่อสังคม โครงการบริจาคที่นอนน้ำยางพาราเพื่อผู้ป่วยติดเตียง โครงการสายด่วนจรรยาบรรณ ธ.ก.ส. ด้านชื่นชมคนดีมีวัฒนธรรม โครงการเสริมสร้างศาสนสัมพันธ์ โครงการคนดีศรี ธ.ก.ส. และโครงการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมให้กับพนักงานบรรจุใหม่

การส่งเสริมและตรวจติดตามพฤติกรรมที่มีจริยธรรม

ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นดำเนินการสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการและปฏิรูปกระบวนการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจในการขับเคลื่อนภารกิจการจัดการและเพิ่มศักยภาพในการป้องกันทุจริต เพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าและ ธ.ก.ส. นำพาองค์กรสู่ความยั่งยืน ธ.ก.ส. ได้ประกาศนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแจ้งเป็นบันทึกเวียนให้ทุกส่วนงานทั้งในสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาครับทราบนโยบายดังกล่าวและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงได้มีการจัดตั้งสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต ณ สำนักงานใหญ่ และมีช่องทางการแจ้งเบาะแสการทุจริต (Whistle Blowing) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องและประสานงานติดตามเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ

GRI 102-16, GRI 102-25, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-1, GRI 205-2

ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมืออาชีพ และดูแลลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบตามประกาศของ ธปท. เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) กำหนดนโยบายและสื่อสารความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ กำหนดแนวทางปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ ควบคุมดูแลตามหลักการ three lines of defense ดำเนินการตามมาตรฐาน 9 ระบบ ได้แก่ ระบบ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ระบบ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า ระบบ 3 การจ่ายค่าตอบแทน ระบบ 4 กระบวนการขาย ระบบ 5 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน ระบบ 6 การดูแลข้อมูลของลูกค้า ระบบ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ ระบบ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงานและยึดมั่นหลักห้ามทำ 4 ไม่ คือ

1) ไม่หลอก โดยการให้ข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน
2) ไม่บังคับ ต้องไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ หรือบริการทางการเงินใด ๆ แก่ลูกค้า
3) ไม่รบกวน ไม่รบเร้าหากลูกค้าไม่สนใจในผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ
4) ไม่เอาเปรียบ ไม่ปกปิดข้อมูลที่ลูกค้าต้องทราบ หรือเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ จากลูกค้า โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

การป้องกันและการฟอกเงิน การตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางธุรกรรม

ธ.ก.ส. มีความตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยมิให้ ธ.ก.ส. เป็นแหล่งในการฟอกเงินของผู้กระทำผิด ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และได้มีการทบทวนปรับปรุงนโยบายเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานรับทราบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกฎหมายฯ ธ.ก.ส. ได้เผยแพร่นโยบายบนเว็บไซต์ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินฯ ดังนี้

1. มีความเข้าใจในหน้าที่และจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และมาตรฐานสากลด้านการต่อต้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

2. ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นในการป้องกันมิให้ ธ.ก.ส. เป็นแหล่งฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

3. การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับลูกค้า สำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการ ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ตั้งแต่การจัดให้ลูกค้าแสดงตน การพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าและผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของนิติบุคคล ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด และการอนุมัติหรือปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า โดยนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานและเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนงานราชการ

4. การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการ ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประกอบด้วยการบริหารความเสี่ยงผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยี และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทนของ ธ.ก.ส. (Banking Agent) การบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้า การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากร การบริหารความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ การบริหารความเสี่ยงเพื่อตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (Suspicious Transaction Report : STR)

5. จัดจ้างและฝึกอบรมพนักงานหรือบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีกระบวนการหรือแนวทางการจัดจ้าง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานที่คัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติตามนโยบาย มาตรการหรือแนวปฏิบัติที่ ธ.ก.ส. กำหนด รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้กับพนักงานหรือบุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปตามแนวทางที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) กำหนด

6. การตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยกำหนดให้ส่วนงานภายในองค์กร ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ สำนักตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทำหน้าที่ในการสอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานสำนักงานใหญ่และภูมิภาค เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการตามนโยบาย มาตรการและแนวปฏิบัติ ทั้งที่ปฏิบัติโดยบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทน ธ.ก.ส. (Banking Agent) โดยอำนาจการสอบทานและตรวจสอบเป็นไปโดยอิสระ ไม่มีการแทรกแซงจากส่วนงานใดหรือผู้มีอำนาจภายในองค์กร และนำผลการสอบทานและตรวจสอบ เสนอให้ฝ่ายจัดการทราบและอนุมัติให้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมิน กรณีมีข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน

7. การพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย มาตรการหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ธ.ก.ส. กำหนดให้สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำกับดูแลการพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย มาตรการหรือแนวทางปฏิบัติ ให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และแนวปฏิบัติที่กำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) อย่างสม่ำเสมอ

8. บทบาทและความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องในการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

8.1 ในฐานะผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ให้ความสำคัญและเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญในการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งกำชับ ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนด

8.2 ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ธ.ก.ส. กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับลูกค้า เพื่อให้พนักงานดำเนินการตามแนวปฏิบัติของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ตั้งแต่การจัดให้ลูกค้าแสดงตน (Know Your Customer: KYC) เป็นขั้นตอนสำคัญลำดับแรกที่ ธ.ก.ส. ต้องดำเนินการ การพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าและผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของนิติบุคคล ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด และการอนุมัติหรือปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า โดยนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับมาตรฐานในการพิสูจน์ตัวตน กำกับให้สาขาปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ เช่น เรื่องการจัดให้ลูกค้าแสดงตน ธ.ก.ส. มีรายงานการจัดให้ลูกค้าแสดงตน มีรายงานให้สาขา สาขาสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

GRI 102-17, GRI 103-3, GRI 205-1

การพัฒนาความรู้พนักงานเกี่ยวกับการป้องกันและการฟอกเงิน

ธ.ก.ส. จัดให้มีการอบรมหลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CFT) แก่ผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และหน้าที่ของผู้มีหน้าที่รายงานตามกฎหมาย และสามารถปฏิบัติงานตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และลดความเสี่ยงภายในองค์กร และความเสี่ยงของลูกค้าตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พร้อมทั้งมีการเผยแพร่ความรู้ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินฯ ผ่านวัฒนธรรมสารจัดทำสื่อการเรียนรู้หัวข้อวิชา “การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน” และ e-Learning หลักสูตรอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงิน และการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทาลายล้างสูง เพื่อให้พนักงานของ ธ.ก.ส. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามกฎหมายการป้องกันการฟอกเงินฯ และสามารถเข้าถึงวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. ได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น

GRI 102-17, GRI 103-3, GRI 205-1

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เป้าหมายระยะยาว	การจัดการข้อร้องเรียน และความพึงพอใจลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. ร้อยละการจัดการข้อร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 95% 2. ร้อยละของลูกค้ามีความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน 95%
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. การจัดการข้อร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 100% 2. ลูกค้ามีความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน 95%

ธ.ก.ส. ยึดมั่นในหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างกลไกอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมมิให้มีข้อร้องเรียนที่ค้างนาน โดยจัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การสอบข้อเท็จจริงและการสรุปผล รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ธนาคารสามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนี้

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	การดำเนินงาน
1. รับเรื่องร้องเรียน	ธ.ก.ส. กำหนดให้ทุกส่วนงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบ VOC ทุกวันทำการ โดยมีระบบการแจ้งเตือนทาง SMS ไปยังผู้บริหารส่วนงาน กรณีมีเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ส่วนงานเข้าไปรับเรื่องและรีบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ	ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากลูกค้ารวมถึงวิเคราะห์ผลกระทบ ความรุนแรง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน
3. ดำเนินการและสื่อสารไปยังลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	ธ.ก.ส. มีระบบการแจ้งเตือนสถานะการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทาง SMS พร้อมประเมินผลเมื่อ ธ.ก.ส. ยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว • กรณีส่วนงานรับเรื่องดำเนินการได้เอง ต้องดำเนินการภายในระยะเวลา 3-4 วันทำการตามระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน พร้อมกับแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบทันที • กรณีไม่สามารถดำเนินการได้เอง ก็จะส่งเรื่องให้กับส่วนงานเจ้าของเรื่องนั้น ๆ ผ่านระบบ VOC เพื่อให้ส่วนงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายและคู่มือวิธีปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา 5-14 วันทำการ ตามระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนพร้อมกับแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบทันที • กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่าปกติ เช่น เรื่องเข้าสู่กระบวนการสอบข้อเท็จจริง กระบวนการสอบสวน เข้าสู่มาตรการชดเชยเยียวยาหรือกรณีพิเศษอื่น ๆ ส่วนงานเจ้าของเรื่องจะต้องดำเนินการและติดตามผล โดยรายงานความคืบหน้าล่าสุดในระบบ VOC ภายใน 30 วันทำการ มีการแจ้งความคืบหน้าให้กับลูกค้าทราบเป็นระยะ จากนั้นให้มีสรุปรายงานผลสุดท้ายหลังเสร็จสิ้นตามกระบวนการเพิ่มเติมในระบบ VOC
4. ติดตามผลการแก้ไข	หลังจากที่ได้จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าแล้ว ธ.ก.ส. มีการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน โดยดำเนินการติดต่อกลับไปยังลูกค้าเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าต้องได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 • ในกรณีที่ผลประเมินลูกค้าไม่พึงพอใจจะสรุปข้อเสนอแนะประเด็นสาเหตุที่ลูกค้ายังไม่พึงพอใจ รายงานไปยังผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ส่วนงานที่กำกับดูแล เพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการเพิ่มเติมตามความเหมาะสม จากนั้นบันทึกผลการแก้ไขเพิ่มเติมในระบบ VOC และติดตามสอบถามความพึงพอใจลูกค้าอีกครั้ง

GRI 102-17, GRI 205-2

ขั้นตอน	การดำเนินงาน
5. ประเมินประสิทธิผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	ธนาคารจะทำการรวบรวมข้อร้องเรียนวิเคราะห์และจัดทำรายงานข้อร้องเรียนประจำเดือน ซึ่งประกอบด้วย ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางที่ร้องเรียน สถิติจำนวนการร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่สำคัญประจำเดือน วิเคราะห์สาเหตุ และแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ผลการจัดการข้อร้องเรียนตามตัวชี้วัด ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ SLA ผลประเมินความพึงพอใจ และผลการตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าผู้ร้องเรียน นำเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งส่งรายงานให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องและฝ่ายกิจการสาขาภาคนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการ
6. รายงาน/ทบทวน	คณะกรรมการ CRM มีการทบทวนกระบวนการ และกลไกการรับฟังเสียงของลูกค้า ตลอดจนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้การดำเนินงานครบถ้วน ครอบคลุมในทุกมิติและปรับปรุงการทำงานให้เป็นปัจจุบันตามสถานการณ์ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งมีประชุมรับทราบข้อมูลสารสนเทศด้านการร้องเรียนของ ธ.ก.ส. ทุกไตรมาส โดยส่วนงานที่รับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปสถิติการร้องเรียนและวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน วิเคราะห์ความถี่ว่าเรื่องใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อให้ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการแก้ไขและกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ รวมทั้ง นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการหากไม่สามารถดำเนินการเองได้ส่วนงานจะจัดประชุมร่วมกับส่วนงานอื่นเพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางในการปรับปรุง

เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล ธ.ก.ส. ได้กำหนดทีมงานจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะกิจ (Crisis Team) ประกอบด้วยส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ฝกต.) ฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.) ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (ฝบส.) และสำนักประชาสัมพันธ์ (สสป.) เพื่อจัดการข้อร้องเรียนจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยพนักงานที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการตอบสนองและแก้ไขให้กับลูกค้าในเบื้องต้นทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (Immediate Corrective Actions) และจะแจ้งกลับลูกค้าถึงแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการแก้ไขให้ทราบเป็นระยะ เมื่อแก้ไขแล้วเสร็จจะแจ้งปิดเรื่องให้ลูกค้าทราบทันที

โดย ธ.ก.ส. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน (SLA) ซึ่งจำแนกตามประเภทความรุนแรงของข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อร้องเรียน	เรื่องที่ส่วนงานรับเรื่องดำเนินการเอง	เรื่องที่ส่วนงานรับเรื่องส่งต่อส่วนงานภายในธนาคาร
ร้องเรียน-กลุ่มที่ 1 ผลกระทบมาก	ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ	ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
ร้องเรียน-กลุ่มที่ 2 ผลกระทบปกติ	ดำเนินการภายใน 4 วันทำการ	ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ

หมายเหตุ :

1. **ผลกระทบมาก** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับวินัยหรือผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อน ไม่พึงพอใจมาก เรียกร้องให้องค์กรชดเชย รวมถึงข้อร้องเรียนที่นำไปเผยแพร่สื่อสาธารณะ ฟ้องสื่อมวลชน สร้างความเสื่อมเสียให้แก่ภาพลักษณ์ธนาคาร เช่น พนักงานทุจริต เรื่องที่มีมูลค่าความเสียหาย ส่งผลให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจ ข่าวที่มีผลกระทบมากกับธนาคาร
2. **ผลกระทบปกติ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ไม่ได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรม ไม่พึงพอใจการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ

ในกรณีที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย มอบหมายให้ส่วนงานที่รับผิดชอบทำการศึกษา วิเคราะห์สาเหตุ และวิเคราะห์วิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ และนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายจัดการเพื่อขออนุมัติแนวทาง/มาตรการในการดำเนินการ ตลอดจนจัดส่งรายงานข้อร้องเรียนให้ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ (ฝนย.) เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจประจำปีของธนาคาร

GRI 102-17, GRI 205-2

ช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน

ปัจจุบันสังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัล เมื่อลูกค้าเข้ามาร้องเรียนปัญหาผ่านสื่อโซเชียล การเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนจะยิ่งทำให้สถานการณ์แย่ลง เพื่อตอบสนองในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ทำให้ ธ.ก.ส. มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และเครื่องมือ ซึ่งสามารถบริหารจัดการข้อมูลบน Social Media ได้อย่างรวดเร็ว อาทิ ระบบ Chatbot และ War room เพื่อให้สามารถตอบสนองบริการข้อมูลได้ทันที และนำเสียงของลูกค้าและข้อร้องเรียนจากสื่อสังคมออนไลน์มาบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ โดย ธ.ก.ส. มีช่องทาง/กลไกการรับฟังเสียงของลูกค้าที่สำคัญ ดังนี้

ช่องทาง ออฟไลน์ (OFFLINE)	ช่องทางออนไลน์ (ONLINE)
1. **ช่องทางพนักงาน** เป็นช่องทางที่ลูกค้ามาพบ และสนทนากับพนักงาน พนักงานออกไปเยี่ยมเยียน การจัดอบรม สัมมนา การจัดงาน การประชุม ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องได้แก่ ทุกส่วนงาน/สาขา 2. **จดหมาย** เป็นช่องทางที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภาครัฐส่งเอกสารหลักฐานข้อความทางจดหมายมายังธนาคาร ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องหลัก ได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ฝกต.) (จดหมายที่ส่งถึงสำนักงานใหญ่) รวมถึงทุกส่วนงาน/สาขา 3. **กล่องรับฟังความคิดเห็น** เป็นช่องทางที่สาขาวางกล่องรับฟังความคิดเห็นไว้สำหรับรับฟังเสียงของลูกค้า ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง ได้แก่ ทุกสาขา 4. **โทรศัพท์/Fax** เป็นช่องทางที่ลูกค้าติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือโทรสารมายังภายในสำนักงาน ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง ได้แก่ ทุกส่วนงาน/สาขา 5. **ธ.ก.ส. Call Center** หมายเลข 0 2555 0555 เป็นช่องทางโทรศัพท์ที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนงานที่รับผิดชอบได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ฝกต.) 6. **ศูนย์บริการลูกค้า 1593** เป็นช่องทางบริการสายด่วนทางโทรศัพท์ ปัจจุบันให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนงานที่รับผิดชอบได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ฝกต.) 7. **การสำรวจ/วิจัย** เป็นช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าจากผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ หรือกลุ่มเป้าหมาย ส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่ ศูนย์วิจัยและพัฒนา (ศวพ.) สำนักพัฒนาระบบคุณภาพและกระบวนการ (สพก.) และฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ฝกต.)	1. **E-mail ธนาคาร contact@baac.or.th** เป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อความหรือแนบไฟล์เอกสารได้ 2. **เว็บไซต์ธนาคาร http://www.baac.or.th** เป็นช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อมูลต่าง ๆ มายังธนาคาร ผ่านหน้าเว็บไซต์ธนาคาร 3. **เว็บไซต์ภาครัฐ** ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี http://opm.1111.go.th โดยช่องทางที่ลูกค้าติดต่อคือ สายด่วน 1111 ของรัฐบาล และระบบ CMS การแจ้งเรื่องผ่านบริการสายด่วน 1213 ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย เว็บไซต์ภาครัฐ ประกอบด้วย ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี http://opm.1111.go.th สายด่วน 1111 ของรัฐบาล ระบบ CMS ผ่านศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) สายด่วน 1213 และ www.1213.or.th รวมถึงช่องทางทางด่วนแก้หนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย 4. **Facebook Fan Page ของธนาคาร ในชื่อ “ธกส บริการด้วยใจ”** เป็นช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดตามข่าวสารของธนาคารและแสดงความคิดเห็น รับข้อร้องเรียนเสนอแนะต่าง ๆ หรือส่งข้อมูลมายังธนาคาร 5. **สื่อสังคมออนไลน์** เป็นสื่อสาธารณะต่าง ๆ ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ รวมถึงประชาชนทั่วไปแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคารเช่น บนเว็บไซต์ Pantip.com เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่ได้รับความนิยม รวมถึง Twitter และ Facebook Fan Page “BAAC Thailand” ซึ่งธนาคารจะตรวจสอบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับธนาคารและนำมาบริหารจัดการ 6. **BAAC A-Mobile** เป็นช่องทาง Application บนโทรศัพท์มือถือที่ลูกค้าสามารถส่งข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือ

หมายเหตุ : ช่องทางออนไลน์ (ONLINE) ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ฝกต.)

GRI 102-17, GRI 205-2

การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

เป้าหมายระยะยาว	1. การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร 2. การประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมความเสี่ยงทุกด้าน และการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ การจัดการภาวะวิกฤต
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. สถานะการปฏิบัติตาม Risk Culture การรับรู้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 2. การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8.5
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. สถานะการปฏิบัติตาม Risk culture ร้อยละ 97.40 2. อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง ร้อยละ 12.21

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นำกรอบการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กระทรวงการคลัง และมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในทุกระดับขององค์กร โดยการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

ธ.ก.ส. จัดทำแผนแม่บทการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. มีการติดตามผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ อาทิ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎเกณฑ์ทางการ เทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ระดับเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. ตลอดจนมีกระบวนการและระบบที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน อาทิ กระบวนการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน กระบวนการบริหารจัดการความกังวลสาธารณะ และระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System: EWS)

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

GRI 102-11, GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-30, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทำหน้าที่กำหนดหรืออนุมัติกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework) เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้ง ดูแลให้มีการปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร ให้เป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง รวมทั้ง ธ.ก.ส. กำหนดให้มีคณะกรรมการหรือคณะทำงานทำหน้าที่สนับสนุนและควบคุมการบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงแต่ละด้าน เพื่อสนับสนุนคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของ ธ.ก.ส. อาทิ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการเพื่อการบริหารจัดการคุณภาพสินเชื่อ

ธ.ก.ส. กำหนดโครงสร้างองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการติดตาม กำกับ ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย กลยุทธ์ กระบวนการ และวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งมีการถ่วงดุลอำนาจและแยกเป็นอิสระต่อกัน แบ่งเป็น 3 ระดับ

1. ระดับองค์กร มีส่วนงานรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 ส่วนงานเจ้าภาพความเสี่ยง (Risk Owner - First Line of Defense) เป็นส่วนงานที่ทำให้เกิดความเสี่ยงหรือส่วนงานที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากความเสี่ยงที่ถูกระบุขึ้น และเป็นผู้ประเมินความเสี่ยง/จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง/ให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

1.2 ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (Second Line of Defense) เป็นส่วนงานรับผิดชอบในการติดตาม กำกับดูแล วิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดการความเสี่ยง รายงานตรงต่อหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Chief Risk Officer: CRO) และผู้จัดการธนาคาร รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

1.3 สายงานตรวจสอบ (Third Line of Defense) เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบในการสอบทานและประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในโดยเป็นการประเมินอย่างเป็นอิสระ และผลการประเมินจะเสนอต่อผู้จัดการธนาคาร และคณะกรรมการตรวจสอบธนาคารโดยตรง เพื่อประมวลผลภาพรวม เสนอคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และกระทรวงการคลังต่อไป

2. ระดับส่วนงาน กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองทั่วทั้งองค์กร โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในระดับฝ่าย สำนัก และสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด เพื่อประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในด้วยตนเอง

3. ระดับโครงการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงโครงการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตามคู่มือวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การดำเนินโครงการจะเกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิผล ผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ ธ.ก.ส. นำเสนอแก่ลูกค้า จะสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

การบริหารจัดการความเสี่ยง

ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพดานความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยง และสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ โดย ธ.ก.ส. ได้ระบุและประเมินปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กรที่จะกระทบต่อการดำเนินงานในปีบัญชี 2563 จำนวน 11 ปัจจัย มีการติดตามสถานการณ์ปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร ประเมินสถานะความเสี่ยง และดำเนินมาตรการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการ ธ.ก.ส. รับทราบ ทั้งนี้ จะมีการทบทวนปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ธ.ก.ส. จัดกลุ่มความเสี่ยงตามแนวทางธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก 8 ประเภท ความเสี่ยงประกอบด้วย (1) ความเสี่ยงด้านการเงิน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และ (2) ความเสี่ยงที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

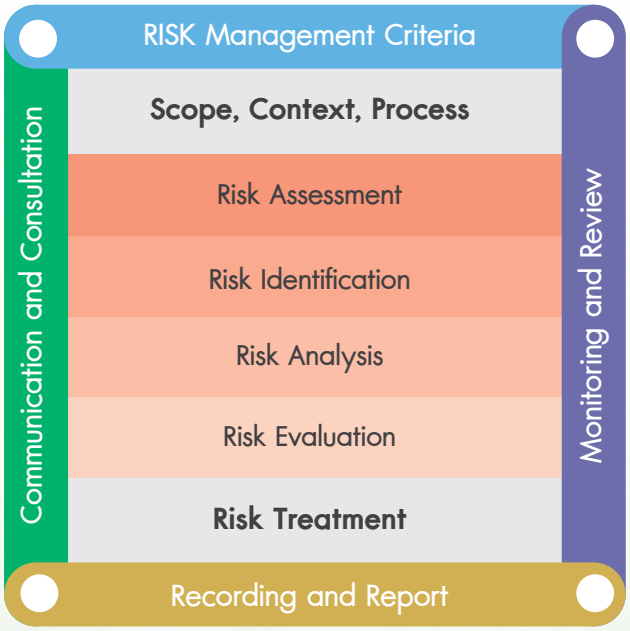
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ธ.ก.ส. ใช้แนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) เตรียมความพร้อมรองรับเหตุการณ์วิกฤตที่อาจทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก ครอบคลุมถึงบุคลากรหลัก ทรัพยากร การบริการ และการปฏิบัติการที่จำเป็น เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของ ธ.ก.ส.

GRI 102-18, GRI 102-19

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ธ.ก.ส. กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามกรอบ แนวทางระบบการบริหารความเสี่ยง ISO 31000:2018 ประกอบด้วย 8 กระบวนการ ดังนี้



(1.1) การกำหนดขอบเขต บริบท และเกณฑ์ความเสี่ยง (Establishing the Scope Context and Criteria)
(1.2) การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)
(1.3) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)
(1.4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation)
(1.5) การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Treatment)
(1.6) การติดตามและทบทวน (Monitoring and Review)
(1.7) การสื่อสารและให้คำปรึกษา (Communication and Consultation)
(1.8) การบันทึกและจัดทำรายงานผล (Recording and Report)

กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework)

ธ.ก.ส. กำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี ตามแนวทางการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม สร้างคุณค่าให้ ธ.ก.ส. อย่างเหมาะสมในระยะยาว

01 กำหนดนโยบาย และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

02 นโยบายและกระบวนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม

03 กำหนดเพดานความเสี่ยงให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

04 กำหนดนโยบาย และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

05 มีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการติดตาม ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายกลยุทธ์ กระบวนการและวิธีปฏิบัติงานบริหารความเสี่ยง

06 การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรคำนึงถึงความเสี่ยง

07 ทบทวน สอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

08 ติดตามฐานะความเสี่ยงทั้งความเสี่ยงโดยรวมและความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

09 ดูแลให้มีเงินกองทุนและสภาพคล่องที่มั่นคงและเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

GRI 102-18, GRI 103-2, GRI 102-30, GRI 103-3

ความเสี่ยงที่กระทบต่อ ธ.ก.ส. ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในเรื่องของการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับลูกค้าและพนักงานของ ธ.ก.ส. จึงมีการติดตาม วิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า ภายใต้บริบทของสถาบันการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงและซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง สำหรับปีบัญชี 2563 ลูกค้าของ ธ.ก.ส. ยังเผชิญกับความเสี่ยงใหม่ ได้แก่ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แพร่ระบาดไปทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย ส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจทุกด้าน ทั้งในภาคการเกษตร อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว บริการ สภาพสังคมและความเป็นอยู่ของประชาชน ทำให้รัฐบาล หน่วยงานภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ดำเนินมาตรการทางการเงินและการคลัง เพื่อเยียวยาและลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ธ.ก.ส. ได้มีการติดตาม วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงจากสถานการณ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินการบริหารความเสี่ยง ทั้งในส่วนของลูกค้าและพนักงาน ธ.ก.ส. ดังนี้ (1) การดำเนินนโยบายพักชำระหนี้ต้นเงินและดอกเบี้ยเงินกู้ที่ถึงกำหนดชำระในปีบัญชี 2563 เป็นเวลา 1 ปี ให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มของ ธ.ก.ส. โดยอัตโนมัติเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ (2) ทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ในสถานที่ทำงาน

การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk culture)

ธ.ก.ส. ตระหนักและให้ความสำคัญในการส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) ความเป็นธรรมและความโปร่งใสให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework) สื่อสารและปลูกฝังให้บุคลากร ธ.ก.ส. มีความรู้ความเข้าใจ และนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติภายในส่วนงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM) ด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ในปีบัญชี 2563 มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงดังนี้

(1) การจัดให้มีคู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติการบริหารความเสี่ยง และคู่มือการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานถือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส

(2) การสื่อสารการบริหารความเสี่ยงในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงผ่านการประชุมขับเคลื่อนภารกิจสู่ความสำเร็จปีบัญชี 2563 (Bank Agenda) และการรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงไปยังทุกส่วนงานในรูปแบบรายงานการบริหารความเสี่ยงปีบัญชี 2563

(3) การยกระดับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานในระดับฝ่ายจัดการ ในการขับเคลื่อนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

(4) การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน อาทิ การอบรมให้ความรู้พนักงานทุกระดับ เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และการสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และระบบ BAAC e-Learning เป็นต้น

(5) การกำหนดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการบริหารความเสี่ยง อาทิ การประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของผู้บริหารระดับ 10-12

(6) การรายงานเรื่องที่สำคัญเป็นวาระประจำในการประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง อาทิ รายงานสถานะความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยง รายงานความเพียงพอของเงินกองทุน และรายงานการบริหารจัดการหนี้

(7) การรายงานสถานการณ์ปฏิบัติตาม Risk Culture ต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง นอกจากนี้ ผลจากการสำรวจการรับรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมการบริหารความเสี่ยงและการส่งเสริม Risk Culture ของพนักงานและผู้บริหาร ธ.ก.ส. ทั่วทั้งองค์กร พบว่า พนักงานและผู้บริหารมีความตระหนักรับรู้ และพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับที่สูงสุดของการสำรวจ ร้อยละ 97.40

(8) การสร้างฐานข้อมูลความเสี่ยง (Database) และสารสนเทศสำหรับใช้บริหารความเสี่ยง (KRI Dashboard) โดยพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลักของ ธ.ก.ส. (Key Risk Indicator: KRI) และนำขึ้นใช้งานบนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง (BAAC Risk Management System: BRMS)

(9) การสร้างบรรยากาศการบริหารความเสี่ยงภายในส่วนงาน และการแสดงเจตจำนงการบริหารความเสี่ยงเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม พฤติกรรม และการรับรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

GRI 102-30, GRI 103-3

กรอบการเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture)

วัตถุประสงค์ มีระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าให้องค์กรอย่างเหมาะสมในระยะยาว

โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแล (Organization Structure and Governance)

- โครงสร้างองค์กร จำแนกงานตามอำนาจหน้าที่ Three line of Defense อย่างชัดเจน
- คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีบทบาทในการสร้างและผลักดัน Risk Culture ขององค์กร
- หัวหน้าหน่วยบริหารความเสี่ยงให้ความเห็นในกระบวนการตัดสินใจในเรื่องสำคัญของธนาคาร และถ่วงดุลอำนาจการตัดสินใจของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ
- การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ถูกนำไปเป็นส่วนหนึ่งในทุกกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กร
- มีกระบวนการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ

การนำองค์กร (Tone from the Top)

- การสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร
- กำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดีและเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน
- ปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้านการบริหารความเสี่ยง และธรรมาภิบาลที่ดี
- สนับสนุนให้มีการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงอย่างรวดเร็ว
- มีการติดตามประเด็นความเสี่ยงได้รับการบริหารจัดการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ความเข้าใจธุรกิจองค์กร ความเสี่ยงเกี่ยวกับธุรกิจองค์กร

ความรับผิดชอบ (Accountability)

- กำหนดบทบาทความรับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนทั่วทั้งองค์กร
- ผู้บริหารและพนักงานมีความรับชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรและ Risk Culture
- กำหนดบทลงโทษหรือผลกระทบที่ชัดเจนสำหรับผู้ที่มีส่วนร่วมหรือสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงไม่เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่กำหนด

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication)

- การสื่อสาร และให้ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
- สนับสนุน และเปิดโอกาสให้เกิดการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เพื่อให้การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
- สื่อสารเรื่องความเสี่ยงอย่างโปร่งใสซื่อตรง
- มีกระบวนการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือการทุจริตภายในองค์กร

แรงจูงใจ (Incentive)

- มีกระบวนการพัฒนาเรื่องบริหารความเสี่ยงพนักงานทุกคน
- ผนวกพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และการกำหนดค่าตอบแทน
- มีกระบวนการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านการควบคุมกับผู้ปฏิบัติงานตามสายธุรกิจ

แผนแม่บทการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และนำไปปฏิบัติทั้งองค์กร

GRI 102-30, GRI 103-3

การควบคุมภายใน

เป้าหมายระยะยาว	การดำเนินงานตามภารกิจของ ธ.ก.ส. อย่างมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ประหยัด และช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากความผิดพลาด ความเสียหาย ความสิ้นเปลือง ความสูญเปล่าของการใช้ทรัพย์สินหรือ การกระทำอันเป็นการทุจริต
เป้าหมายปีบัญชี 2563	ทุกส่วนงานมีการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง เพื่อประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน โดยผลการประเมินการควบคุมด้วยตนเองมีระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	ผลการประเมินการควบคุมด้วยตนเองของทุกส่วนงานมีระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. นำหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ตามมาตรฐานสากลของ COSO 2013: Internal Control - Integrated Framework เป็นกรอบแนวทางในการกำหนด ประเมิน และปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)
5. กิจกรรมการติดตามผล (Monitoring Activities)

วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(1) การดำเนินงาน (Operations) ที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ตลอดจนการป้องกันหรือลดความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในองค์กร

(2) การรายงาน (Reporting) ทางการเงินและไม่ใช่การเงินที่ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความเชื่อถือได้ ทันเวลา โปร่งใส เป็นไปตามข้อกำหนดของทางราชการ

(3) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance) รวมทั้งข้อกำหนดของทางราชการ

นโยบายการดำเนินงานด้านการควบคุมภายใน

(1) ให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดีตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 กำหนดเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และตามแนวทางมาตรฐาน COSO 2013

(2) เสริมสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงานและส่งเสริมให้การควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

(3) ติดตามประเมินผลการสอบทานและรายงานผลการดำเนินการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

การดำเนินงานด้านการควบคุมภายใน

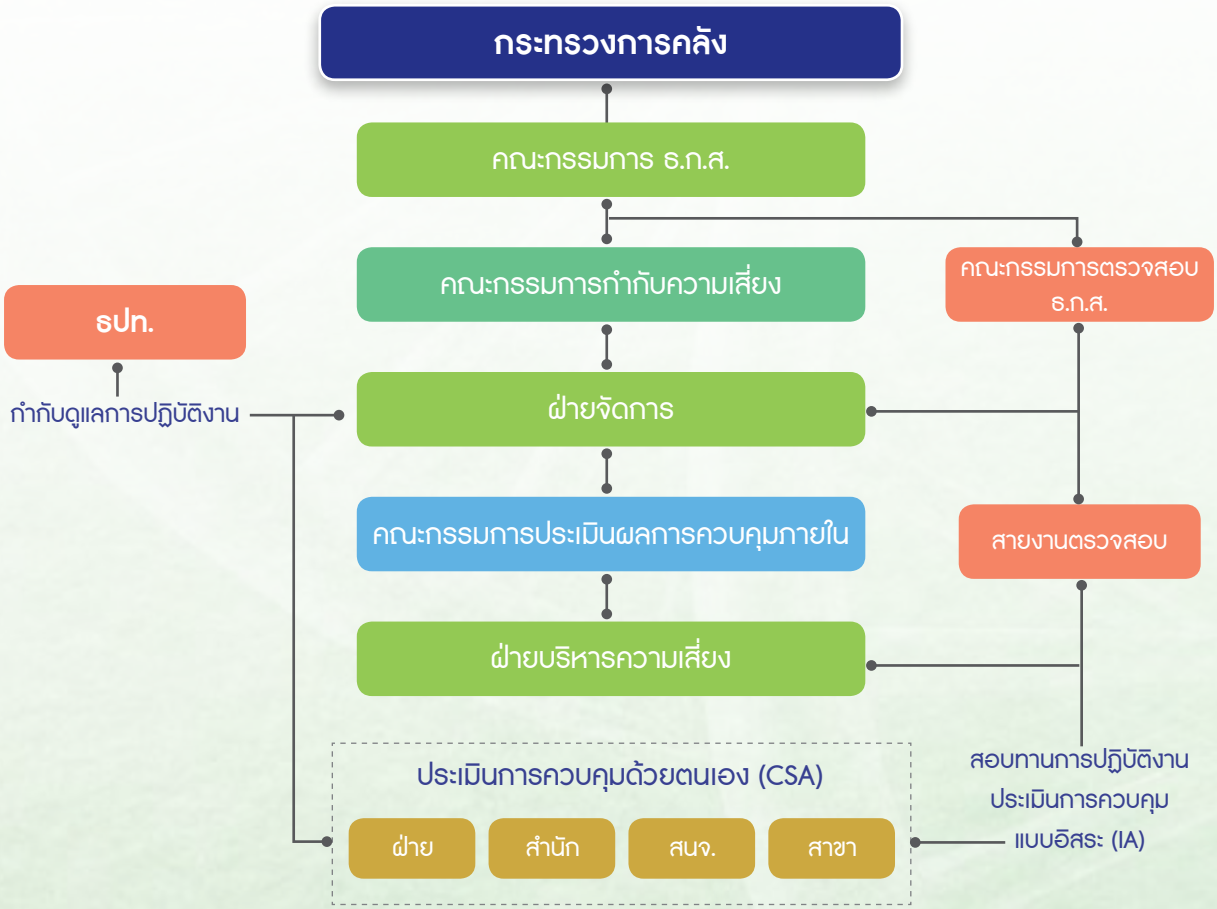
ธ.ก.ส. จัดให้มีโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เกณฑ์กำกับของหน่วยงานกำกับ ที่เป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร มีการระบุวัตถุประสงค์การควบคุมภายในของการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ ธ.ก.ส. และจัดหาระบบข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีคุณภาพ เพื่อสื่อสารภายในเกี่ยวกับสารสนเทศเป็นไปตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ธ.ก.ส. และธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายใน มีการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้ง ธ.ก.ส. มีการดำเนินกิจกรรมการควบคุม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมภายในทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงานทางการเงินและไม่ใช่การเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับตามมาตรฐานการควบคุมภายใน

ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการพัฒนาและประเมินผลระหว่างการปฏิบัติงานและประเมินผลเป็นรายครั้งตามที่กำหนด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามองค์ประกอบของการควบคุมภายใน และสื่อสารข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของการควบคุมภายในอย่างทันเวลาต่อฝ่ายบริหารและผู้กำกับดูแล เพื่อให้ผู้รับผิดชอบสามารถสั่งการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

GRI 102-18

กลไกการควบคุมภายใน

ธ.ก.ส. ได้ประเมินผลการควบคุมภายในเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ การปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดให้ทุกส่วนงานประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment : CSA) และกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในประจำส่วนงาน เพื่อประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งมอบหมายให้สายงานตรวจสอบมีหน้าที่ในการสอบทานการประเมินการควบคุมภายในอย่างอิสระ



การพัฒนาความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงาน

ธ.ก.ส. ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงจนสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งธนาคารมีช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบ อาทิ การเรียนรู้ภายใน ธ.ก.ส. (In-house Learning) การเรียนรู้ภายนอก ธ.ก.ส. (Outside Learning) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Study) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อาทิ หลักสูตร e-Learning วิชาการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำหรับพนักงานระดับ 4-7 จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมแล้ว 4,680 คน และหลักสูตรมาตรฐานวิชาการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในสำหรับผู้บริหารและพนักงานระดับ 8-10 ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าหน่วย และหัวหน้าการเงิน จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมแล้ว 485 คน

มิติด้านสังคม :
ยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร และใส่ใจดูแลพนักงาน

การดูแลลูกค้าและการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

เป้าหมายระยะยาว	มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท ประกอบด้วยความมั่งคั่งของคนในชนบท > 85% ต่อปี และความสุขของเกษตรกรอยู่ในระดับมากที่สุด > 82 คะแนนดังนี้
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. ความมั่งคั่งของคนในชนบท > 85% 2. ความสุขของคนในชนบท > 82%
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. คุณภาพชีวิตของคนในชนบทที่ได้รับการพัฒนามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากความมั่งคั่ง ร้อยละ 85.14 2. ความสุขของเกษตรกรอยู่ในระดับ 85.6 คะแนน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก สร้างความอยู่ดีมีสุขแก่คนในชุมชนอย่างยั่งยืน โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่ ธ.ก.ส. มีร่วมกับเครือข่ายการพัฒนาในพื้นที่ สนับสนุน การสร้างกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้เกิดขึ้นในชุมชน การพัฒนาความรู้ในด้านการเงินและการประกอบอาชีพ อาทิ ความรู้ด้านการบริหารจัดการกระบวนการการผลิต การลดต้นทุนการผลิต การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การแปรรูปผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการสนับสนุนช่วยเหลือด้านการตลาด รวมทั้งการสนับสนุนท่องเที่ยวชุมชน การกำหนดชุมชนที่สำคัญ ธ.ก.ส. ได้กำหนดหลักเกณฑ์/เงื่อนไข ซึ่งชุมชนต้องมี ดังนี้

1) สมาชิกของชุมชนมีความพร้อมและเต็มใจที่จะร่วมมือกับ ธ.ก.ส. ในการพัฒนาหรือสนับสนุนเพื่อให้สภาพแวดล้อมสังคมและระบบเศรษฐกิจดีขึ้น

2) ความต้องการของชุมชนสอดคล้องกับความสามารถในการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ธ.ก.ส.

3) ชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

4) ชุมชนที่มีความจำเป็นต้องให้หน่วยงานอื่นเข้าไปดูแลหรือสนับสนุน หรือยังไม่มีหน่วยงานใดเข้าไปให้การสนับสนุน

5) ชุมชนที่อยู่ในเขตการดูแลของ ธ.ก.ส. เช่น ชุมชนที่อยู่พื้นที่โดยรอบกับสาขาของ ธ.ก.ส. เป็นต้น

6) กระบวนการของชุมชนที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง จนเป็นวิถีของชุมชนภายใต้การสนับสนุนของผู้นำองค์กรชุมชน ในลักษณะเปิดโอกาสให้แก่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วม โปร่งใส และพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ

การส่งเสริมความรู้

การเพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการผลิตและแปรรูปให้เกษตรกรพัฒนาและยกระดับลูกค้าผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐและลูกค้าโครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ผ่านโครงกายกระดับผู้มีสวัสดิการแห่งรัฐสู่ Smart Welfare card Holders และโครงการพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ นอกจากนี้ยังพัฒนาเกษตรกรลูกค้าและครอบครัวเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปภาคเกษตรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

การช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19)

เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ และพบผู้ติดเชื้อมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพ ทั้งอาชีพเกษตรกร ผู้ประกอบการลูกจ้างที่ไม่มีรายได้ประจำ ร้านค้า โรงแรม โฮมสเตย์ ร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวชุมชนเกษตร ร้านขายของฝาก รวมถึงธุรกิจอย่างอื่น ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 มีมติเห็นชอบมาตรการในการควบคุมโดยการปิดสถานประกอบการชั่วคราว ส่งผลให้ลูกจ้างถูกลดระยะเวลาในการทำงาน หรือเลิกจ้าง กระทบต่อรายได้ที่ลดลง แต่ยังคงมีภาระค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพของตนเองและครอบครัว ต่อมา มติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2563 เห็นชอบมาตรการ

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 413-1

ดูแลและเยียวยาผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ระยะที่ 2 โดยให้ ธ.ก.ส. และออมสิน สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำแก่ผู้ได้รับผลกระทบไวรัสโคโรนา (COVID-19) ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำโครงการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19 โดยมีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ที่ผ่อนปรนเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบดังกล่าว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวแก่เกษตรกรหรือบุคคลในครอบครัวของเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เพื่อป้องกันการพึ่งพาสินเชื่อหนี้นอกระบบหรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงสินเชื่อในระบบในอัตราที่เหมาะสมได้

การมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนหรือแก้ไขปัญหาสังคมอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการทางธุรกิจ

โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับสู่ชุมชนอุดมสุข มุ่งส่งเสริมให้ชุมชนน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความมั่นคงด้านอาหารระดับชุมชน ต่อยอดการพัฒนาด้วยการใช้กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการให้ความรู้ ทักษะ การพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนในเรื่องการปรับการผลิต : การลดต้นทุนการผลิต/เพิ่มรายได้ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรม การเปลี่ยนการผลิต : ผลิตให้สอดคล้องกับพื้นที่ ตรงกับความต้องการของตลาด หรือการใช้ตลาดนำการผลิต การพัฒนา กลุ่มอาชีพ/วิสาหกิจชุมชน : นำการเปลี่ยนแปลง เพิ่มทักษะ/ให้ความรู้ การบริหารจัดการกลุ่ม/ธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ ให้กับชุมชนที่มีการรวมกลุ่มที่ผ่านการพัฒนา ซึ่งผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. สามารถยกระดับชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเป็นชุมชนอุดมสุขได้จำนวน 5,215 ชุมชน

โครงการธนาคารต้นไม้ มุ่งพัฒนาศักยภาพชุมชนให้มีการสร้างมูลค่าเพิ่มจากต้นไม้และป่าไม้ ด้วยการสร้างผู้ประเมินมูลค่าต้นไม้ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยการนำไม้ยืนต้นเป็นหลักประกันทางธุรกิจ การพัฒนาวิสาหกิจเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ไม้ การสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจกและกิจกรรมชดเชยคาร์บอน เพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่มั่นคงมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนและสร้างธรรมชาติที่สมดุลสู่ชุมชนไม้มีค่า ผ่าน 4 กิจกรรมหลัก ดังนี้

1. พัฒนาสร้างมูลค่าเพิ่มชุมชนไม้มีค่า สามารถพัฒนาสร้างมูลค่าเพิ่มชุมชนไม้มีค่า สะสมจำนวน 452 ชุมชน
2. สร้างผู้ประเมินมูลค่าต้นไม้ สามารถสร้างผู้ประเมินมูลค่าต้นไม้ สะสม จำนวน 430 ชุมชน
3. ยกระดับชุมชนไม้มีค่าในการกักเก็บคาร์บอน (LESS) สามารถยกระดับชุมชนไม้มีค่าในการกักเก็บคาร์บอน (LESS) สะสมจำนวน 84 กลุ่ม/ชุมชน

4. ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Carbon Offset สามารถชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Carbon Offset ได้จำนวน 10 แห่ง

โครงการธุรกิจชุมชนสร้างไทย มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจฐานราก ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม และสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน ด้านความรู้ เทคโนโลยีนวัตกรรมงานวิจัย งบประมาณและการเข้าถึงแหล่งทุน ปรับโครงสร้างการผลิตทางการเกษตรโดยใช้ตลาดนำการผลิต และนำเทคโนโลยี นวัตกรรม มาเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและมาตรฐานสินค้าเกษตรสู่มาตรฐานสากล ซึ่งผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. สามารถพัฒนาชุมชนเป็นธุรกิจชุมชนสร้างไทย สะสมจำนวน 2,573 ชุมชน รายได้ธุรกิจที่อยู่ในชุมชนที่ได้รับการพัฒนา สะสมจำนวน 1,037 ชุมชน และมีธุรกิจชุมชนต้นแบบทั่วประเทศ จำนวน 77 แห่ง

พัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. มุ่งพัฒนาศักยภาพองค์กรและชุมชนแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน ร่วมกับเครือข่ายเพื่อยกระดับเศรษฐกิจชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ควบคู่กับการมีธรรมาภิบาลที่ดีภายใต้แนวคิดธนาคารเพื่อความยั่งยืน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก สังคมและสิ่งแวดล้อม

โครงการส่งเสริมการผลิตเกษตรอินทรีย์หรือเกษตรปลอดภัยสู่มาตรฐาน ปีบัญชี 2563 มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตเกษตรอินทรีย์และเกษตรปลอดภัยให้ได้มาตรฐานรับรองจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีและเหมาะสม (GAP : Good Agricultural Practice) การรับรองแบบมีส่วนร่วม (PGS : Participatory Guarantee System) และการรับรองแบบอื่น ๆ ตลอดจนการสนับสนุนความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม งบประมาณ ตลอดห่วงโซ่อุปทาน ตั้งแต่การจัดเตรียมแปลง การสร้างโรงเรือนปลูก โรงคัดตัดแต่งผลผลิต ระบบห้องเย็น ระบบขนส่งสินค้า ไปจนกระทั่งการจัดการด้านการตลาดจากภาคีเครือข่าย ซึ่งการพัฒนาส่งเสริมเกษตรกรให้ปรับเปลี่ยนวิธีการผลิตจากการใช้สารเคมีสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัยหรือมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ หรือสามารถรักษามาตรฐานที่ได้รับไว้ได้ 50,000 ไร่ โดยในปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. มีจำนวนพื้นที่การผลิตที่จัดสรรเพื่อส่งเสริมการผลิตเกษตรอินทรีย์หรือเกษตรปลอดภัยสู่มาตรฐานสะสม จำนวน 63,019 ไร่

โครงการสร้างความเข้มแข็งระดับครัวเรือน (459) ในชุมชน มุ่งสร้างความเข้มแข็งระดับครัวเรือนสู่ความเข้มแข็งระดับชุมชน ด้วยการเล็งเห็นว่าการที่ลูกค้ารายคนจะเข้มแข็งได้ ต้องมีพอกิน มีพอใช้ในระดับครัวเรือนให้ได้ก่อน จึงจะพัฒนาไปสู่ความเข้มแข็งระดับชุมชนต่อไปได้ จึงมีโครงการสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างแหล่งอาหารไว้ภายในบ้าน ใช้ระยะเวลาเพียง 45 วัน ออกผลผลิต มีกิน มีใช้เหลือขาย และอยู่ใกล้บ้าน เพียงแค่เดินสี่ห้าก้าว (459) ทำให้เกิดความสามัคคีของคนในชุมชน เกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนงานราชการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน ธ.ก.ส. กับชุมชนและส่วนงานองค์กรภายนอก โดยในปีบัญชี 2563 สามารถสร้างความเข้มแข็งระดับครัวเรือน (459) ในชุมชน สะสมจำนวน 2,057 ครัวเรือน และอีก 13 ศูนย์เรียนรู้

โครงการครึ่งไร่คลายจน มุ่งสืบสาน รักษา และต่อยอด โดยนำทฤษฎีใหม่ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของในหลวงรัชกาลที่ 9 นำมาปฏิบัติเพื่อเป็นต้นแบบ ในเขตพื้นที่เขตดำเนินการของฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันตก 8 จังหวัด ได้แก่ สุพรรณบุรี, กาญจนบุรี, นครปฐม, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม, ราชบุรี, เพชรบุรี, ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 8 แห่ง เป็นแปลงต้นแบบจะต้องทำเกษตรแบบผสมผสาน และทำเกษตรอินทรีย์เป็นหลัก โดยจะคัดเลือกเกษตรกรที่มีความพร้อมและมีความรู้ในหลากหลายมิติ อาทิ การทำเกษตรอินทรีย์ การปลูกต้นไม้ การเลี้ยงสัตว์ การประมง มีความเข้าใจในการดำเนินชีวิตตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต อดทนไม่ใช้เงินเป็นตัวตั้งในการทำโครงการ โดยในปีบัญชี 2563 มีการพัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบที่ยั่งยืนของโครงการ “ครึ่งไร่คลายจน” จำนวน 209 แห่ง

โครงการ “สืบสาน รักษา ต่อยอด ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ สร้างฝายชะลอน้ำ” โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและแนวพระราชดำริ “ปลูกป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง” มาใช้เป็นหลักในการดำเนินงาน และบูรณาการร่วมกับโครงการต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. เช่น โครงการธนาคารต้นไม้ และโครงการชุมชนอุดมสุข ก่อให้เกิดการสนับสนุนดูแลรักษาป่าไม้ อนุรักษ์ดินและน้ำให้อุดมสมบูรณ์ สร้างรายได้ให้กับเกษตรกร และประชาชนในชุมชน สร้างการมีส่วนร่วม และผลประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธ.ก.ส. ตามหลักการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value : CSV) อย่างยั่งยืน โดยในปีบัญชี 2563 มีการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติพร้อมกันทั่วประเทศ ได้จำนวน 18 แห่ง และสร้างฝายชะลอน้ำ อีกจำนวน 66 ฝาย

การพัฒนานวัตกรรม

แนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม

ธ.ก.ส. ได้มีระบบการบริหารจัดการนวัตกรรม เป็นรูปแบบการจัดการสมัยใหม่ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย เกณฑ์การวัดความสามารถด้านบริหารจัดการนวัตกรรม 8 องค์ประกอบหลัก

ซึ่งระบุลักษณะของระบบและผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการทำให้บรรลุตามยุทธศาสตร์ที่กำหนด มีองค์ประกอบหลักที่ต้องความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน โดยเริ่มต้นจาก องค์ประกอบที่ 1 การนำองค์กรที่เป็นแรงผลักดัน (Driver) ไปสู่ระบบ (System) องค์ประกอบที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านนวัตกรรม องค์ประกอบที่ 3 องค์ความรู้ องค์ประกอบที่ 4 การมุ่งเน้นลูกค้า องค์ประกอบที่ 5 การจัดสรรทรัพยากร ทั้งที่เป็นด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน อาทิ งบประมาณ พนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม องค์ประกอบที่ 6 การสร้างวัฒนธรรม ทั้งนี้ องค์ประกอบดังกล่าวต้องได้รับการวางทิศทางที่ดีจากผู้นำและเกิดขึ้นควบคู่กัน (Parallel) เชื่อมโยงกัน (Linkage) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Align) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในองค์ประกอบที่ 7 กระบวนการนวัตกรรม และนำไปสู่องค์ประกอบที่ 8 ผลลัพธ์ (Result) คือ ผลสัมฤทธิ์ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน พนักงาน ลูกค้า การเงิน และความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

วิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรม

“เป็นองค์กรที่เสริมสร้างระบบงานนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของ ธ.ก.ส. และเกษตรกรอย่างยั่งยืน”

นโยบายด้านนวัตกรรม

เสริมสร้างระบบงานและนวัตกรรมเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ศูนย์กลางนวัตกรรมองค์กรและนวัตกรรมภาคการเกษตรตลอดห่วงโซ่อุปทาน” โดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วม และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการทำงาน และนวัตกรรมด้านการเกษตรทั้งต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ ตลอดจนเชื่อมโยงเทคโนโลยีและนวัตกรรมจากเครือข่ายภายนอก เพื่อเพิ่มศักยภาพและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงลิขสิทธิ์ของผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

ในปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. ได้พัฒนาผลงานนวัตกรรมมาใช้สนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19 โดยจัดทำระบบให้กู้ยืมเงินผ่านระบบออนไลน์ (Line Application) @BAAC Family เป็นกรณีพิเศษผ่านโครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19 เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานของ ธ.ก.ส. มีความรวดเร็ว ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชน และเป็นไปตามกฎการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการโครงการดังกล่าวกับสินเชื่อเงินด่วน A-Cash (สัญญาเงินกู้หลักประกันอ่อน : Soft Loan) พบว่า สามารถช่วยลดกระบวนการทำงานภายในของ

GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

ธ.ก.ส. ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Lean Thinking คือ ผลิตภัณฑ์สามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริโภคและลดต้นทุนด้านกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนและเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวแก่เกษตรกรหรือบุคคลในครอบครัวของเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 สามารถช่วยป้องกันการพึ่งพาสินเชื่อหนี้นอกระบบหรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง และทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบ ในอัตราที่เหมาะสมได้

กระบวนการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม

ธ.ก.ส. ได้นำแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กร

1. อบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้แก่ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าส่วนงานระดับฝ่าย/สำนัก และตัวแทนพนักงาน จำนวน 2 รุ่น ดังนี้

1.1 ผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าส่วนงานระดับฝ่าย/สำนัก จำนวน 1 รุ่น ระยะเวลา 2 วัน จำนวน 70 คน เพื่อเตรียมความพร้อมผู้นำด้านนวัตกรรม (Innovation Leadership) ให้รับรู้และเข้าใจปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุค Disruption และนัยสำคัญรวมถึงผลกระทบต่อองค์กร ตลอดจนเข้าใจบทบาทหน้าที่และเห็นความสำคัญในการเป็นกลไกขับเคลื่อนนวัตกรรมองค์กร พร้อมนำเสนอแนวคิด (นำสู่การพัฒนา Project Base) และกรอบโจทย์นวัตกรรมภายในองค์กร (BAAC Innovation Direction) ที่ส่งผลกระทบต่อ ธ.ก.ส.

1.2 พนักงานที่เป็นตัวแทนส่วนงาน จำนวน 1 รุ่น ระยะเวลา 2 วัน จำนวน 100 คน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจยุทธศาสตร์องค์กรเชิงลึก รับรู้ เข้าใจในภูมิทัศน์ทางการเงินในอนาคต (Future Financial Landscape) ตลอดจนการวางแผนเหตุการณ์ในอนาคต (Scenario Planning) เพื่อคิดค้นออกแบบหรือนำเสนอนวัตกรรมที่แก้ปัญหาหรือรองรับเหตุการณ์เหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำแนวคิดและกรอบโจทย์นวัตกรรมภายในองค์กรจากผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าส่วนงานระดับฝ่าย/สำนัก มาพัฒนานวัตกรรมของส่วนงาน

2. รวบรวมแนวคิดนวัตกรรม โดยเปิดโอกาสให้ส่วนงานและพนักงานของ ธ.ก.ส. เสนอโครงการพัฒนานวัตกรรมภายใต้กรอบแนวคิดที่กำหนด ผ่านกระบวนการต่าง ๆ อาทิ การกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการของส่วนงาน การกำหนดเป็นตัวชี้วัดหมวดกระบวนการด้านนวัตกรรม และการกำหนดโครงการสร้าง/ค้นหา/พัฒนานวัตกรรม เป็นต้น ซึ่งมีส่วนงานและพนักงานร่วมเสนอแนวคิดรองรับกรอบแนวคิดทั้งสิ้น จำนวน 148 แนวคิด

3. คัดเลือกแนวคิดนวัตกรรม โดยศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม (ศวพ.) ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาคัดเลือกแนวคิดนวัตกรรมตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ความคิดสร้างสรรค์และความคิดเชิงนวัตกรรม ความน่าเชื่อถือและความเป็นมาของโครงการ และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการฝ่ายจัดการพิจารณาคัดเลือกเข้าสู่ขั้นตอนการบ่มเพาะพัฒนาแนวคิดสู่ผลงานตัวแบบจำลอง (Prototype) โดยมีผลงานที่ผ่านการคัดเลือก จำนวน 14 แนวคิด

4. สร้างทีมพัฒนาแนวคิดนวัตกรรม โดยศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม (ศวพ.) ร่วมกับผู้เสนอแนวคิดที่ผ่านการคัดเลือกและวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาจัดกลุ่มและควบรวมแนวคิดที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน พร้อมกับจัดให้มีส่วนงานสนับสนุนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาตัวแบบจำลอง (Prototype) ซึ่งได้มีการควบรวมแนวคิดที่มีลักษณะใกล้เคียงเข้าด้วยกัน คงเหลือแนวคิด จำนวน 13 แนวคิด จากนั้นได้มีการแบ่งกลุ่มการพัฒนาแนวคิดออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรองรับ Digital Lending กลุ่มบริหารจัดการหนี้/ติดตามหนี้ และกลุ่มงานตรวจสอบและสนับสนุน

5. บ่มเพาะพัฒนาแนวคิดสู่ผลงานตัวแบบจำลอง (Prototype) ได้ดำเนินการให้ทีมพัฒนานวัตกรรม นำข้อเสนอร่างโครงการนวัตกรรม มาร่วมพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขอคำปรึกษาจากทีมผู้เชี่ยวชาญ (Advisor Team) เพื่อนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปพัฒนา Prototype ของตนสำหรับนำไปทดลองใช้งานกับกลุ่มตัวอย่างก่อนการนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ รวมทั้ง ได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตรการนำเสนอแผนธุรกิจ (Pitching) เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้ารับการอบรมนำเสนอผลงานต่อฝ่ายจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. พัฒนาผลงานนวัตกรรม ทีมพัฒนานวัตกรรมนำผลงานตัวแบบจำลอง (Prototype) ไปทดลองใช้จริงผ่าน A-Sandbox ทดลองกับกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ และรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลงานนวัตกรรม ให้สามารถตอบโจทย์ธุรกิจ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงความต้องการ

7. นำเสนอผลงาน ทีมพัฒนานวัตกรรมนำเสนอข้อมูลของผลงานนวัตกรรมและการสร้างมูลค่าที่เกิดขึ้นของนวัตกรรมทั้งในเชิงธุรกิจต่อองค์กรและลูกค้า ตลอดจนสังคมและ/หรือสิ่งแวดล้อมต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อนำไปขยายผลให้เกิดมูลค่าเพิ่มอย่างเป็นรูปธรรม

การขับเคลื่อนนวัตกรรมองค์กร ปีบัญชี 2563

การส่งเสริมบรรยากาศด้านนวัตกรรม (ส่งเสริมวัฒนธรรมด้านนวัตกรรม)

ธ.ก.ส. มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานทุกระดับในองค์กรได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมด้านนวัตกรรมในองค์กร โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศด้านนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการทำงานที่สำคัญ และรูปแบบธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร จำนวน 2 กิจกรรม คือ กิจกรรม “พัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมด้วยตนเอง BAAC Innovation e-learning” และกิจกรรม “การออกแบบโลโก้ Innovation Logo Contest”

กิจกรรมการพัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมด้วยตนเอง “BAAC Innovation e-learning” เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบ e-learning เพื่อเรียนรู้และปรับกระบวนการคิด (Innovative Thinking) ให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรม เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าต่อองค์กรซึ่งการเรียนรู้ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาตนเองและการสร้างนวัตกรรมในองค์กร ได้เริ่มดำเนินกิจกรรมตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2563 มีพนักงานเข้าร่วมรวมจำนวนทั้งสิ้น 3,178 ราย ซึ่งกิจกรรมแบ่งออกเป็น 2 ช่วง

ช่วงที่ 1 การพัฒนาทักษะหมวดการตลาด กิจกรรมเริ่มในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2563 โดยเชิญชวนให้พนักงานเข้าเรียน e-Learning วิชากระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะทางด้านการคิดเชิงออกแบบ ความคิดสร้างสรรค์ การสร้างและการทดสอบแบบจำลอง และวิชาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ (Disruptive Business Trend) เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบทางธุรกิจ การเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การจัดการข้อมูลและการเชื่อมต่อในระดับโลกเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนทั้งสิ้น 1,686 ราย

ช่วงที่ 2 การพัฒนาทักษะในหมวดการบริหาร กิจกรรมเริ่มในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2563 โดยเชิญชวนให้พนักงานเข้าเรียน e-Learning ชุดวิชาที่ 1 Creative Thinking and Innovation เป็นการพัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นนวัตกรรม และการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และชุดวิชาที่ 2 วิชาการจัดการนวัตกรรม เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางสู่ความสำเร็จของนวัตกรรม การค้นหาความคิดใหม่ การรับรู้ถึงโอกาส การนำนวัตกรรมเข้าสู่ตลาด และการยกระดับความคิดสร้างสรรค์ให้สูงขึ้น เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมในช่วงที่ 2 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนทั้งสิ้น 806 ราย

กิจกรรม “การออกแบบโลโก้นวัตกรรม BAAC Innovation Logo Design Contest” เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานทั่วประเทศมีส่วนร่วมกับกิจกรรมด้านนวัตกรรมภายในองค์กร และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ด้านนวัตกรรมของ ธ.ก.ส. ด้วยการให้พนักงานร่วมออกแบบโลโก้นวัตกรรม และส่งผลงานเข้าประกวดเพื่อชิงรางวัล ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้พนักงานของ ธ.ก.ส. มีส่วนร่วม โดยโลโก้นวัตกรรมที่ได้รับคัดเลือกจะนำมาใช้เป็นโลโก้ในการดำเนินงานงานด้านนวัตกรรมของ ธ.ก.ส. กิจกรรมเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ตุลาคม 2563 มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 22 ราย ผลงานทั้งสิ้น 50 ผลงาน

นอกจากนี้ ยังมีรางวัลเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการสร้างสรรค์ผลงานด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีรางวัลให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยแบ่งรางวัลออกเป็น 3 รางวัล ได้แก่ รางวัล Popular Vote รางวัลสำหรับผู้ส่งผลงานโลโก้นวัตกรรม และผู้ร่วมกิจกรรมการโหวต

แนวคิดการออกแบบโลโก้

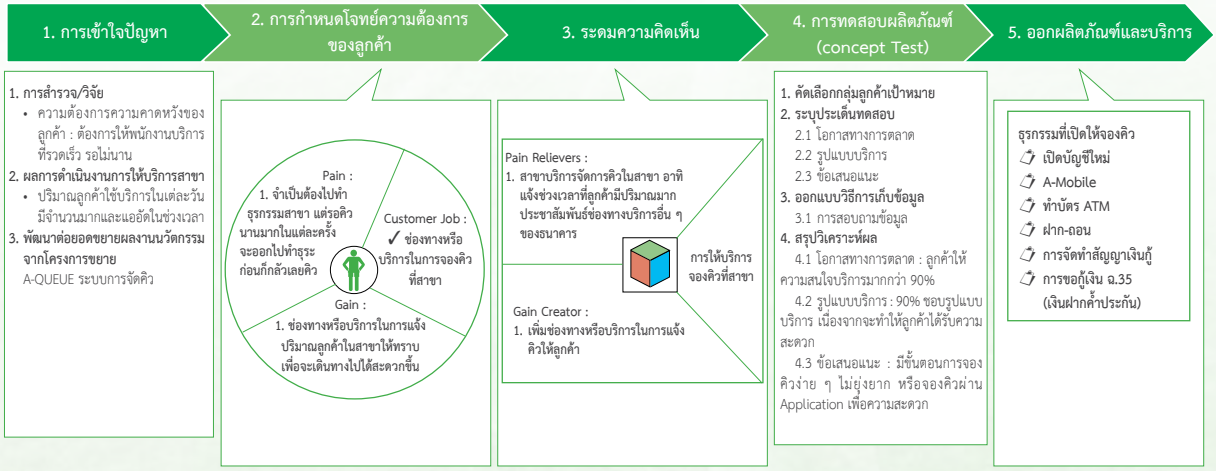
- สีเขียว หมายถึง ความหวัง และยังเป็นเอกลักษณ์ของ ธ.ก.ส. ที่ลูกค้าและบุคคลภายนอกจดจำได้
- สีทอง เป็นสีแห่งพลังและเกี่ยวเนื่องกับความอุดมสมบูรณ์

ผลงานนวัตกรรม ปีบัญชี 2563

ธ.ก.ส. ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้บุคลากรภายในองค์กรคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมโดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อแนวโน้มการแข่งขันในธุรกิจสถาบันการเงินและตอบสนองต่อพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนตามวิถีการดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่ของลูกค้า โดยมีตัวอย่างผลงานนวัตกรรมที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ อาทิ

1. โครงการระบบจองคิวออนไลน์ (A-Queue) เป็นการนำประเด็นปัญหาที่พบว่า ปริมาณลูกค้าใช้บริการสาขาในแต่ละวันมีจำนวนมากและแออัดในบางช่วงเวลา ซึ่งผลสำรวจความต้องการความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการให้พนักงานบริการที่รวดเร็ว มีระยะรอคอยไม่นาน จึงได้มี**การพัฒนาต่อยอดขยายผลงานนวัตกรรมจากโครงการขยาย/ต่อยอดผลงานนวัตกรรมสู่ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน** จากปีบัญชี 2562 มาต่อยอด โดยเป็นการพัฒนาระบบจองคิวสาขาผ่านช่องทางออนไลน์ ให้ลูกค้าทราบจำนวนปริมาณลูกค้าที่สาขาและสามารถเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมในการทำธุรกรรม โดยนำกระบวนการ Design Thinking มาใช้พัฒนาผลงานนวัตกรรม

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการที่ผ่านกระบวนการนำความคิดสร้างสรรค์ไปสู่การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการการให้บริการ A-QUEUE



โดยปัจจุบันมีสาขาที่เปิดให้บริการระบบจองคิวออนไลน์ จำนวน 720 สาขา มีลูกค้าใช้บริการผ่านระบบจำนวน 3,419 ราย

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ ด้านลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ 4.14 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) และร้อยละ 81.3 จะแนะนำการใช้งานระบบจองคิวออนไลน์ให้กับลูกค้ารายอื่น ด้านพนักงาน มีระดับความพึงพอใจ 4.26 คะแนน

ผลการดำเนินงาน

1. จำนวนสาขาเปิดให้บริการ 720 สาขา

2. จำนวนลูกค้าใช้บริการคิวออนไลน์ 3,419 ราย

3. ผลประเมินความพึงพอใจลูกค้าผู้ใช้บริการ

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 4.14 คิดเป็นค่าคะแนน 82.86 คะแนน
- โดยร้อยละ 81.3 บอกต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ/ติชมของลูกค้า
- อยากใช้งานรูปแบบ Application
- สะดวกใช้งานง่าย

4. ผลประเมินความพึงพอใจของพนักงานสาขา

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 4.26 คิดเป็นค่าคะแนน 85.20 คะแนน

ข้อเสนอแนะของพนักงาน
- อยากให้มีการแจ้งเตือนมายังผู้ดูแลของสาขาเมื่อมีลูกค้าจองออนไลน์ในระบบงาน
- ต้องการเพิ่มประเภทการทำธุรกรรม (ขึ้นเงินสลากกินแบ่งรัฐบาล)

GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

2. โครงการใช้ RPA & CHAT BOT ในการแจ้งเตือนกำกับ/แก้ไขรายการผิดปกติ เป็นผลงานนวัตกรรมที่เกิดจากการพัฒนาระบบฐานข้อมูล โดยการสร้างและพัฒนาเงื่อนไขทางธุรกิจ (Business Rules) ที่ใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) เมื่อตรวจพบข้อมูลหรือรายการผิดปกติ ระบบจะมีการแจ้งเตือนไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อดำเนินการสอบทานและแก้ไขให้ถูกต้องผ่านระบบการแจ้งเตือน (Chat Bot) ช่วยให้สามารถกำกับติดตาม รวมถึงแจ้งเตือนข้อผิดพลาดที่ตรวจพบไปยัง Line ของผู้จัดการสาขาให้ติดตามและแก้ไขประเด็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามคู่มือวิธีปฏิบัติของธนาคาร ซึ่งเมื่อมีกระบวนการในลักษณะที่ทำซ้ำ ๆ กัน มีเงื่อนไขและรอบระยะเวลาในการตรวจสอบทันเวลา จะสามารถนำแนวทางการใช้ RPA (Robotic Processing Automation) มาช่วยใช้ในการตรวจสอบกระบวนการทำงานได้อย่างครอบคลุมโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ ยังมีการสื่อสารความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานที่อาจเกิดประเด็นข้อผิดพลาดเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งช่วยลดปัญหาการเกิดข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานของสาขา และลดระดับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดดังกล่าว รวมถึงลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อผิดพลาด และให้คำแนะนำ กำกับการดำเนินงานตามคู่มือวิธีปฏิบัติของธนาคารแก่ส่วนงานในภูมิภาค

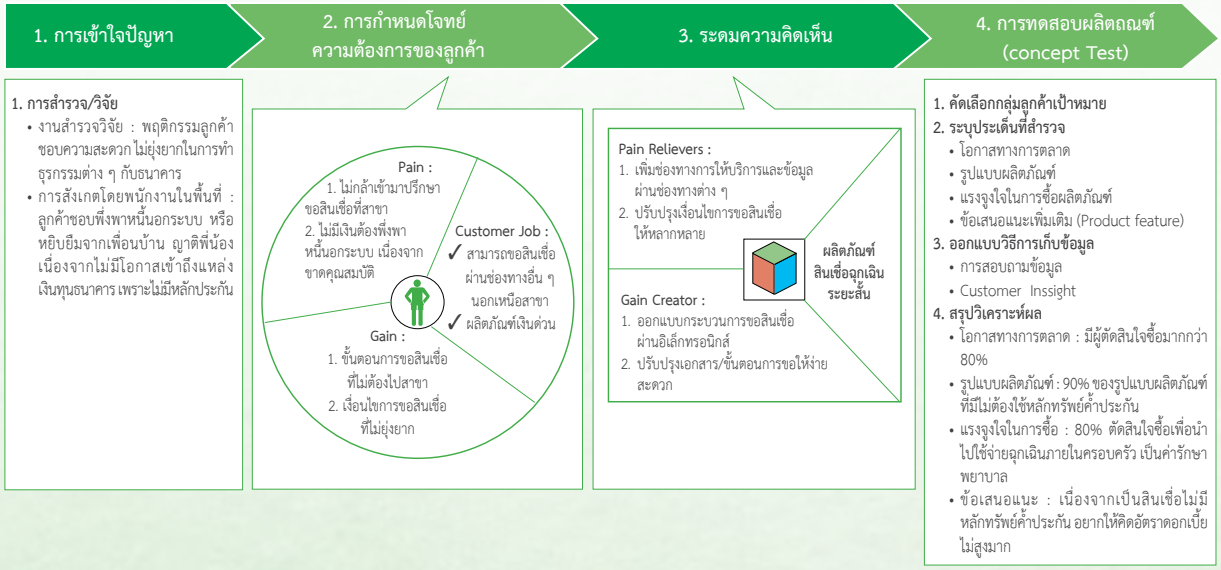
GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

3. โครงการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนดิจิทัล เป็นการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนดิจิทัล ประกอบด้วยระบบย่อย 2 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบลงทะเบียน เป็นระบบการลงทะเบียนสำหรับลูกค้าของธนาคารผ่านการยืนยันตัวตนด้วยดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีการจดจำและเรียนรู้ใบหน้า (Face Recognition) เข้ามาช่วยในการยืนยันตัวตนของลูกค้า ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของลูกค้า (KYC) แบบเดิม เพิ่มความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมออนไลน์ตลอดจนการสร้างความมั่นคง ปลอดภัยสำหรับการทำธุรกรรมของลูกค้าและธนาคาร และ 2) ระบบการยืนยันตัวตนออนไลน์ผ่าน Platform NDID เป็นระบบให้ลูกค้าส่งคำร้องขอยืนยันตัวตนจากธนาคาร ธ.ก.ส. ผ่าน NDID Platform ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้จากทุกที่ทุกเวลา ทั้งนี้ ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนดิจิทัลดังกล่าวสามารถนำไปเชื่อมต่อกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเงินฝาก และผลิตภัณฑ์อื่นของธนาคารได้ในอนาคต หรือต่อยอดสู่การเชื่อมโยงข้อมูลข้ามธนาคารตามโครงการ National Digital ID (NDID) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีให้กับธนาคาร

GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

4. โครงการสนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19 เป็นการนำประเด็นปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ส่งผลกระทบกับการประกอบอาชีพของเกษตรกรและการรักษาระยะห่างทางสังคมตามมาตรการทางสาธารณสุข ทำให้ลูกค้าบางส่วนต้องพึ่งพาหนี้นอกระบบ เนื่องจากขาดโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนธนาคาร เพราะไม่มีหลักประกัน ซึ่งจากผลสำรวจพฤติกรรมลูกค้าในปัจจุบัน จะให้ความสำคัญกับความสะดวกไม่ยุ่งยาก ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร จึงได้มีการพัฒนาต่อยอดขยายผลงานนวัตกรรมจากโครงการขยาย/ต่อยอดผลงานนวัตกรรมสู่ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน จากปีบัญชี 2562 ที่ได้มีการพัฒนาแนวทางการให้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่าน Application Line ด้วยรูปแบบการให้บริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ พร้อมการให้ความรู้ทางการเงินที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต ช่วยเสริมสุขภาพทางการเงินที่แข็งแรงมาต่อยอดในการพัฒนาผลงานนวัตกรรม ผ่านกระบวนการ Design Thinking

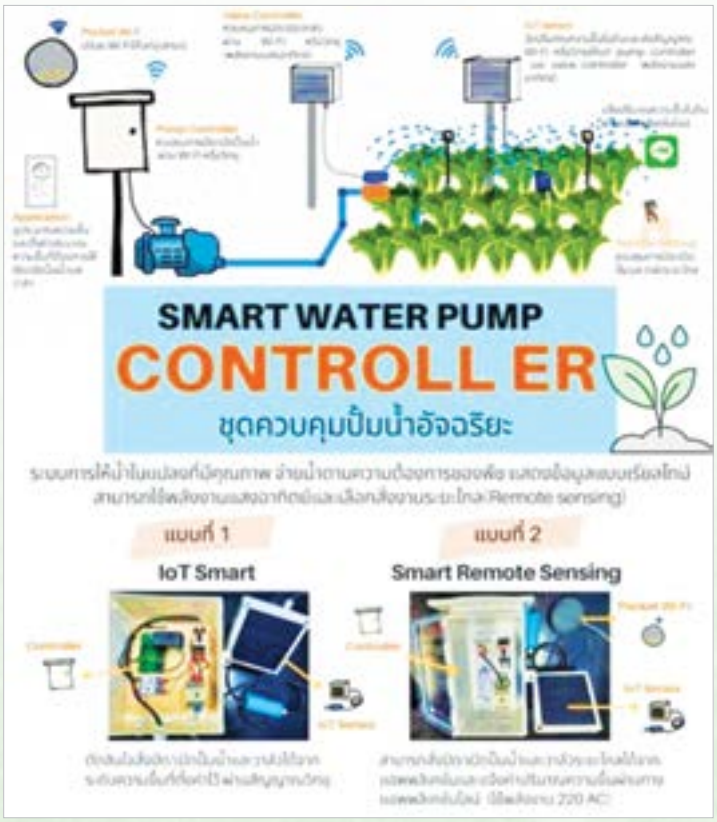
ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการที่ผ่านกระบวนการนำความคิดสร้างสรรค์ไปสู่การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19



โดยมีผู้ลงทะเบียนขอรับสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) จำนวนทั้งสิ้น 2,648,034 ราย (ผลการดำเนินงาน ณ 30 เมษายน 2564) สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายและค่าเสียโอกาสให้กับลูกค้า ดังนี้ 1) ลดเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ไป-กลับ (38.21 นาที) เพิ่มโอกาสร้างรายได้ 27.13 บาท/ครั้ง รวมเพิ่มโอกาสสร้างรายได้ทั้งสิ้น 28.09 ล้านบาท และ 2) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไป-กลับ 87.17 บาทต่อครั้ง รวมลดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น จำนวน 77.40 ล้านบาท หากวิเคราะห์ผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจ พบว่า การไม่เข้ามารับบริการผ่านช่องทางสาขา จะลดโอกาสในการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ของประชาชนภายในประเทศ และสามารถประหยัดงบประมาณสาธารณสุข เพื่อนำเงินไปใช้กระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศให้เกิดผลผลิตรวมในประเทศสูงขึ้นได้

ตัวอย่างนวัตกรรมเกษตร ชุมชน สิ่งแวดล้อม

1. โครงการส่งเสริมการใช้ระบบ IOT Sensor ในการบริหารจัดการน้ำให้แปลงข้าวโพดเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกร เป็นการแก้ไขสภาพปัญหาจากการที่เกษตรกรในพื้นที่บางส่วนจำเป็นต้องละทิ้งงานในภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรมเนื่องจากภาวะภัยแล้งที่กระทบต่อพื้นที่เพาะปลูก ทำให้ปริมาณน้ำที่ใช้ในการเพาะปลูกไม่เพียงพอ แรงงานวัยหนุ่มสาวจึงมุ่งเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมเพื่อหารายได้เลี้ยงดูครอบครัว แรงงานหลักในพื้นที่จึงมีเพียงผู้สูงอายุที่ยังคงทำการเกษตรควบคู่ไปกับการดูแลบุตรหลานที่ยังไม่สามารถประกอบอาชีพได้ นอกจากนี้ยังมีเกษตรกรรุ่นใหม่ที่เดินทางกลับมาทำการเกษตรในพื้นที่แต่ยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการดูแลกระบวนการผลิต หากมีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เข้ามาสนับสนุนในกระบวนการเพาะปลูก จะเป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพการผลิตให้กับเกษตรกรทั้ง 2 กลุ่มข้างต้น รวมถึงเป็นต้นแบบให้กับเกษตรกรรายอื่นปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการแปลงด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมโดยโครงการนี้มุ่งเน้นให้เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการได้เรียนรู้ และยอมรับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ในแปลงเพาะปลูกข้าวโพดหวานสายพันธุ์ Hi Brix 56 โดยทำการติดตั้งและใช้งานระบบอุปกรณ์ IOT sensor



ระบบอุปกรณ์ IOT sensor

จะช่วยในการตรวจวัดค่าปริมาณความชื้นดินในแปลงปลูกเพื่อเตือนการเปิด-ปิด การจ่ายน้ำเข้าแปลงเพาะปลูกข้าวโพดหวานอย่างแม่นยำผ่าน Mobile Application โดยการสั่งงานเปิด-ปิดการให้น้ำทำได้ด้วยการสั่งงานระยะไกลด้วย Mobile Application ผ่านเครือข่ายสัญญาณ 3G ที่มีการเก็บข้อมูลการให้น้ำตลอดช่วงระยะเวลาการเพาะปลูกบนระบบฐานข้อมูล (Cloud server) โดยเทคโนโลยี IOT ดังกล่าวข้างต้นใช้นวัตกรรมจากศูนย์ความเป็นเลิศนวัตกรรมเกษตรสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การขยายผลงานนวัตกรรมเกษตรไปยังเกษตรกร พื้นที่แรก แปลงข้าวโพดหวาน ตำบลสบเตี๊ยะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ระบบ IOT sensor โดยในพื้นที่อำเภอจอมทองได้ทำการติดตั้งอุปกรณ์ระบบ IOT และให้ความรู้เกษตรกร คือ นางไพวัลย์ ภูเวียงจันทร์ และเตรียมความพร้อมในการเป็นศูนย์เรียนรู้ด้านนวัตกรรมเกษตรให้แก่เกษตรกรรายอื่นต่อไป พื้นที่สอง แปลงข้าวโพดหวาน ตำบลสบแพะประทานพร อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์ระบบ

ผลลัพธ์จากการนำผลงานนวัตกรรมไปใช้ พบว่าช่วยลดปริมาณไฟฟ้าที่ใช้ลงจาก 22.5 หน่วย เหลือเพียง 4.5 หน่วย ลดการใช้แรงงานในแปลงข้าวโพดลง จากเดิม 8 วันต่อเดือน เหลือ 2 วันต่อเดือน และลดค่าใช้จ่ายส่วนที่เป็นค่าจ้างแรงงานจากเดิม 6,400 บาทต่อเดือน เหลือเพียง 1,467 บาทต่อเดือน (คำนวณภายใต้กรอบระยะเวลาดำเนินงาน 56 วัน)

2. โครงการระบบน้ำหยดควบคุมการปิด-เปิดโดย Smart Phone เป็นการแก้ไขปัญหาที่พบในพื้นที่ ได้แก่ ภาวะภัยแล้ง ผลผลิตตกต่ำ ผลผลิตไม่ได้คุณภาพตามความต้องการของตลาด ตลอดจนปัญหาราคาผลผลิตที่มีความผันผวนทำให้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลังในพื้นที่จังหวัดสระบุรีต้องแบกรับความเสี่ยงกับสภาพภูมิอากาศ ราคาผลผลิตที่จะทำให้รายได้ในครัวเรือนของเกษตรกรไม่ได้ตามแผนอันจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมในชุมชนซึ่งเป็นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนา “นวัตกรรมระบบน้ำหยดควบคุมการปิด-เปิดโดย Smart Phone” ให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยเป็นโครงการที่ต่อยอดจากโครงการ Project Base ของธนาคาร และสนับสนุนบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่าง ธ.ก.ส. กับกรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยเป็นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตมันสำปะหลัง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่เกษตรกรจะต้องทำในแต่ละวัน คือ การรดน้ำ ใส่ปุ๋ยในแปลงมันสำปะหลัง

ชุดควบคุมการปิด-เปิดระบบน้ำหยดโดย Smart Phone ประกอบด้วยอุปกรณ์หลัก 3 ส่วน ได้แก่ 1) กล่องควบคุม ประกอบไปด้วยเสาติดตั้งอุปกรณ์ ใช้ติดตั้งอุปกรณ์และกันแดดกันฝนมิเตอร์วัด 2) อุปกรณ์ตัดต่อวงจรไฟฟ้า (Magnetic Contactor) ใช้สำหรับการตัดต่อกระแสไฟฟ้าให้แก่ปั๊มน้ำ 3) อุปกรณ์วัดความชื้นในดิน และ 4) Smart Phone เพื่อสั่งงานออนไลน์

การขยายผลงานนวัตกรรมเกษตรไปยังเกษตรกร กลุ่มมันสำปะหลังระบบน้ำหยด บ้านหนองบอน ตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 ราย ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำมันสำปะหลังระบบน้ำหยด และเลี้ยงโคนมเป็นส่วนใหญ่

ผลลัพธ์จากการนำผลงานนวัตกรรมไปใช้ พบว่า ชุดควบคุมการปิด-เปิดระบบน้ำหยดโดย Smart Phone สามารถช่วยลดต้นทุนการผลิตจาก 1,000 บาท/ไร่ เหลือ 500 บาท/ไร่ เพิ่มผลผลิตจาก 7 ตัน/ไร่ เป็น 9 ตัน/ไร่ ส่งผลให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้นจาก 17,500 บาท/ไร่ เป็น 22,500 บาท/ไร่

3. โครงการผลิตปุ๋ยชีวภาพเพื่อการผลิตพืชเกษตรอินทรีย์ ศูนย์เรียนรู้บ้านเตย (จานปั้นปุ๋ย) เป็นการแก้ไขปัญหาการเกษตรยุคปัจจุบันที่ใช้สารเคมี ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาดินเสื่อมคุณภาพ มีสารเคมีตกค้าง เกิดการปนเปื้อนสารเคมีในแหล่งน้ำและอากาศ ทำให้ระบบนิเวศเสียสมดุล ส่งผลให้มีการสะสมสารพิษในร่างกายของเกษตรกรและผู้บริโภค มาสู่เกษตรอินทรีย์หรือเกษตรปลอดภัย ด้วยการพัฒนากระบวนการผลิตปัจจัยสำคัญของการผลิตพืช คือปุ๋ยชีวภาพที่มีคุณภาพ โดยชุมชนมีศักยภาพผลิตใช้เองและจำหน่ายผ่านศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาต้นแบบ ธ.ก.ส. สาขาบ้านเตย พร้อมกับขยายผลโครงการผลิตปุ๋ยชีวภาพเพื่อการผลิตพืชเกษตรอินทรีย์ ด้วยการเป็นแหล่งเรียนรู้ สนับสนุนความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมการผลิตปุ๋ยชีวภาพคุณภาพสูง ตั้งแต่การจัดเตรียมวัสดุส่วนประกอบปุ๋ย การผลิตปั้นเม็ด ไปจนกระทั่งการจัดการด้านการตลาดจากภาคีเครือข่าย เป็นกลุ่มผู้ผลิตเพื่อสร้างงาน สร้างอาชีพในท้องถิ่น และพร้อมถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อขยายผลการใช้ประโยชน์จากการผลิตปุ๋ยคุณภาพ ให้มีการใช้มากขึ้น เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรอินทรีย์สร้างความยั่งยืนให้สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจานปั้นปุ๋ยของชุมชนรูปแบบเดิมอายุกว่า 16 ปี ใช้งานได้ช้าและไม่เพียงพอต่อความต้องการของการผลิตต่อวันที่ทางกลุ่มต้องการผลิต เพื่อให้การดำเนินงานด้านเกษตรอินทรีย์ของชุมชนประสบผลสำเร็จและเกิดการขยายผลได้กว้างขวางจำเป็นต้องเพิ่มกำลังการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ของชุมชน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของจานปั้นปุ๋ยชุมชนให้สามารถผลิตได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถควบคุมขนาดของเม็ดปุ๋ยที่ผลิตได้

จานปั้นปุ๋ยแบบใหม่ สามารถควบคุมขนาดเม็ดปุ๋ย รวมถึงสามารถเพิ่มกำลังการผลิตปุ๋ยได้ ซึ่งมีความแตกต่างจากจานปั้นปุ๋ยทั่วไป เครื่องจานปั้นปุ๋ยที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้มีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 2.5 เมตร พร้อมเกียร์ทดและมอเตอร์ขนาด 1 แรงม้า กำลังไฟฟ้า 220 V กำลังการผลิตไม่น้อยกว่าวันละ 8-10 ตัน/วัน ขอบจานหนา 5 มิลลิเมตร และปั้มฉีดพ่นจุลินทรีย์แบบอัตโนมัติ

การขยายผลงานนวัตกรรมเกษตรไปยังเกษตรกร ศูนย์การเรียนรู้ทางการเกษตรชุมชนบ้านเตย เป็นผู้ออกแบบและใช้งาน จานปั้นปุ๋ยที่ได้รับการพัฒนาขึ้นทางศูนย์ฯ เปิดให้ชุมชนอื่นหรือส่วนงานที่สนใจการผลิตปุ๋ยอินทรีย์เพื่อใช้ในชุมชนเข้าศึกษาดูงานการผลิตปุ๋ยอินทรีย์อัดเม็ด

ผลลัพธ์จากการนำผลงานนวัตกรรมไปใช้ พบว่า จานปั้นปุ๋ยที่ได้รับการพัฒนาขึ้นใหม่สามารถควบคุมขนาดเม็ดปุ๋ยที่ผลิตให้มีขนาดใกล้เคียงกันได้ และเพิ่มกำลังการผลิตปุ๋ยได้จากเดิมวันละ 2 ตัน เป็น 3 ตัน/วัน

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล

เป้าหมายระยะยาว	ให้บริการข้อมูลเกษตรกรและชุมชน พัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และกำกับดูแลให้เป็นไปตามกรอบการประเมิน
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. มีฐานข้อมูลเกษตรกรและชุมชน สนับสนุนธุรกิจชุมชนสร้างไทย 2. การรักษาความปลอดภัยเป็นไปตามกรอบการประเมินความพร้อมด้าน Cyber Resilience ของ ธ.ป.ท. ผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ 70
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. มีการพัฒนาฐานข้อมูลชุมชนสนับสนุนธุรกิจชุมชนสร้างไทย จำนวน 1 ระบบ 2. การรักษาความปลอดภัยเป็นไปตามกรอบการประเมินความพร้อมด้าน Cyber Resilience ของ ธ.ป.ท. ผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ 100

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานและความปลอดภัยต่อลูกค้า โดยการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศใช้งานง่าย สำหรับการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามกรอบ NIST Cybersecurity Framework และกำหนดกระบวนการควบคุมด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัลตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 (Information Security Management) บนระบบงานที่สำคัญของ ธ.ก.ส. โดยมุ่งเน้นการรักษาความลับ (Confidentiality) ความน่าเชื่อถือ (Integrity) และความพร้อมใช้งานของข้อมูล (Availability)

นโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้าที่ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารและคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในปีบัญชี 2563 ได้ทบทวนประเด็นของนโยบายเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีชีวมิติ (Biometric Technology) การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ (Website Security Policy) การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์กับหน่วยงานภายนอก (Cyber Threat Intelligence Sharing) และการวิเคราะห์ภัยคุกคาม (Threat Analysis) มีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งทำการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) โดยผู้เชี่ยวชาญภายในหรือภายนอกที่มีความเป็นอิสระทำหน้าที่ทดสอบเจาะระบบ โดยเฉพาะระบบงาน (Application) และระบบเครือข่าย (Network) ที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารสาธารณะ (Internet Facing) ก่อนใช้งาน (Go Live) และทดสอบอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงช่องโหว่และสามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์ ซึ่งเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 21/2562 เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน

โครงสร้างการกำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ธ.ก.ส. มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3rd Lines of Defense) ดังนี้

1) ศูนย์รักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ศรส.) เป็น 1st Line ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีดิจิทัลของ ธ.ก.ส. โดยทำงานร่วมกับผู้ให้บริการเฝ้าระวังความปลอดภัยไซเบอร์ภายนอก (Outsource SOC) ทำงานแบบ 24 x 7 โดยมีผู้บริหารระดับสูง (Chief Information Security Officer : CISO) ทำหน้าที่บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีดิจิทัล

2) สำนักบริหารความเสี่ยงเทคโนโลยีและสารสนเทศ (สบท.) เป็น 2nd Line ทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีดิจิทัล

3) สำนักตรวจสอบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (สตท.) เป็น 3rd Line ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

การบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า

ธ.ก.ส. กำหนดชั้นความลับข้อมูล (Data Classification) เพื่อให้การจัดการสอดคล้องตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และรองรับการพัฒนาระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัย เช่น กระบวนขอสิทธิ์เข้าใช้ระบบงานสำคัญ กระบวนการควบคุมการเข้า-ออกห้องคอมพิวเตอร์ การติดตั้งระบบป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสคอมพิวเตอร์ และระบบยืนยันตัวตนแบบ 2 ขั้นตอน (2 Factor Authentication : 2FA) เป็นต้น นอกจากนี้ มีกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามไซเบอร์แล้วส่งผลให้ระบบขัดข้องให้บริการไม่ได้จะต้องสามารถกู้คืนระบบภายใน 4 ชม. และค่าเกณฑ์วัดการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคาม (Service Level Agreement) ประกอบด้วย ระยะเวลาในการให้บริการ (Detection Time, Alert Time และ Response Time) และระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง (Repairing Time)

การสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ธ.ก.ส. มีแผนการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้าให้กับพนักงานในทุกระดับ โดยมีการสื่อสารให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านช่องทาง Intranet ของ ธ.ก.ส. ในรูปแบบแอนิเมชั่น อินโฟกราฟิค และเกม ซึ่งในปีบัญชี 2563 มีการจัดทำหลักสูตรสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์จำนวนทั้งสิ้น 4 หัวข้อ คือ 1) E-mail Phishing 2) Data Governance 3) แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลสำคัญของ ธ.ก.ส. ให้ปลอดภัย และ 4) พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นอกจากนี้ มีการซักซ้อมการรับมือภัยไซเบอร์ (Cyber Drill Simulation) เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. มีการซักซ้อมการรับมือภัยไซเบอร์ดังนี้

1) ซักซ้อมการรับมือภัยไซเบอร์ (Cyber Drill) ภายในธนาคารในรูปแบบอีเมลหลอกลวง (Phishing Mail) กับผู้บริหาร และพนักงานธนาคารทุกคน

2) ซ้อมรับมือภัยไซเบอร์ภาคการธนาคารของ TB-CERT ประจำปี 2563 (TB-CERT Banking Cyber Drill 2020) ในเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของอุตสาหกรรมภาคการธนาคาร โดยทีมธนาคาร ได้แก่ ผู้บริหารด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารด้านธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ATM ผู้บริหารทีมงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและงานรับมือเหตุผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้บริหารทีมลูกค้าสัมพันธ์ ผู้บริหารหน่วยงานความเสี่ยง และผู้บริหารด้านสื่อสารองค์กรร่วมกับหน่วยงานสมาชิกของ TB-CERT 26 หน่วยงานและหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน และคณะ Crisis Management Team ของ Banking Sector

รวมทั้ง จัดให้มีการอบรมให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้าผ่านระบบ e-Learning ของธนาคาร โดยมีผู้ผ่านการเรียนรู้จำนวน 4,780 คน ซึ่งผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องภายใต้กฎหมายกำหนด

GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์

เป้าหมายระยะยาว	การบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. คะแนนประเมิน ITA มากกว่าหรือเท่ากับ 95 คะแนน 2. ยกระดับที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อพัฒนาธุรกิจ (FA : Finance Advisor) ร้อยละ 100 ของจำนวน CA/RM และสหกรณ์ได้รับคำปรึกษา 10 สหกรณ์ 3. เพิ่มขีดความสามารถบุคลากรรองรับการส่งเสริมธุรกิจชุมชน จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมร้อยละ 50 ของพนักงานที่รับผิดชอบธุรกิจชุมชน
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. คะแนนประเมิน ITA = 96.74 คะแนน 2. พนักงาน CA/RM ได้รับการพัฒนาผ่าน e-Learning 100% (จำนวน 356 ราย) และมีสหกรณ์ได้รับคำปรึกษาจำนวน 10 สหกรณ์ 3. พนักงานที่รับผิดชอบธุรกิจชุมชนได้รับการพัฒนาผ่าน e-Learning 100% (จำนวน 1,167 ราย)

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการดูแลบุคลากรตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงเกษียณอายุการทำงานผ่านการสร้างประสบการณ์ที่ดี (Employee Experience) ครอบคลุมสอดคล้องกับวงจรชีวิตการทำงาน (Employee Life Cycle) ของบุคลากร โดยใช้เกณฑ์ในการสรรหาคัดเลือก (Hire) และการเลื่อนตำแหน่งตามคุณสมบัติที่กำหนด ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เมื่อบุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติงานจะได้รับการดูแลจากโครงการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดี (On-board) ด้วยการจัดให้มีการปฐมนิเทศ รวมทั้งพี่เลี้ยงสอนงาน (Coaching/Mentor) และมอบหมายเพื่อนร่วมงานดูแลการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร ธ.ก.ส. ดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนและจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ซึ่งครอบคลุมความต้องการของบุคลากรแต่ละ Generation อีกทั้งสนับสนุนการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรแต่ละคน อาทิ การเลือกนโยบายการลงทุนตามระดับความเสี่ยงที่ต้องการด้วยตนเองและปรับเปลี่ยนได้ระหว่างปี และมีความแตกต่างตามลักษณะงานและพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงแก่ชีวิตและทรัพย์สิน หรือในพื้นที่ทุรกันดาร กำหนดให้มีเงินเพิ่ม (เบี้ยเสี่ยงภัย เบี้ยกันดาร) และจัดทำประกันชีวิตให้แก่บุคลากรใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น

สำหรับการเตรียมความพร้อมบุคลากรในการขับเคลื่อนธุรกิจ ธ.ก.ส. ได้พัฒนาระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพรูปแบบคู่ขนาน Dual Career Path กำหนดระบบตำแหน่งมืออาชีพ (บุคลากรระดับ 8-9) และตำแหน่งวิชาชีพ วิชาการ/เชี่ยวชาญ (บุคลากรระดับ 10-12) ควบคู่กับระบบตำแหน่งด้านบริหาร เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถก้าวหน้าตามสายอาชีพที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถ สร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สนับสนุนการพัฒนาต่อยอดธุรกิจ และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ธ.ก.ส. สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของบุคลากรและครอบครัว ตลอดจนลูกค้าและผู้มาใช้บริการ ดำเนินการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อาทิ การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาไวรัส COVID-19 ประจำธนาคาร บริหารสถานการณ์และพิจารณากำหนดมาตรการต่าง ๆ เช่น มาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาด มาตรการลดความแออัด มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home : WFH) รวมทั้งปรับกระบวนการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์รองรับความปกติใหม่ (New Normal) อาทิ สอบสัมภาษณ์โดยวิธี Video Conference ผ่าน Application “Google Meet” การสัมภาษณ์บุคลากรเพื่อเก็บข้อมูล (Workshop) ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting จากการดำเนินการดูแลบุคลากรในภาพรวมตามแนวทางดังกล่าว ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันกับองค์กร มุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้า

รวมทั้ง มุ่งเน้นการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) และพัฒนาความเชี่ยวชาญในทักษะที่มีอยู่ (Upskill) ของบุคลากรให้พร้อมเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ โดยพัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ สำหรับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ อาทิ โทรศัพท์มือถือ IPad Tablet คอมพิวเตอร์ เป็นต้น อีกทั้งเพิ่มกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ อาทิ Game Animation ผ่านกิจกรรม BAAC Innova ช่วยเสริมสร้างการคิด/พัฒนานวัตกรรมของบุคลากร เป็นต้น

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-2

การประเมินความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงานทุกระดับ

ธ.ก.ส. ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและ/หรือความผูกพันของพนักงานทุกระดับ ตลอดจนมีการสื่อสารผลการประเมินกลับไปให้พนักงานรับทราบ เพื่อแสดงถึงการให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นในการพัฒนาและยกระดับการดูแลพนักงานเพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคาร ตลอดจนการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กรและช่วยรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กร โดยร่วมกับสถาบันภายนอก (Third Party) ทำการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคารเป็นประจำทุกปี และมีการสื่อสารผลการประเมินกลับไปให้พนักงานรับทราบ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการในการสร้างความผูกพันที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่มบุคลากร ช่วงอายุ (Generation) และแต่ละพื้นที่ พร้อมทั้งจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพันระดับองค์กร และระดับส่วนงาน ธ.ก.ส. มีระดับความผูกพันของบุคลากรธนาคาร อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า 4.80 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนนมาอย่างต่อเนื่อง 5 ปี

การเคารพสิทธิมนุษยชน และการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยยึดถือและปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การจัดสรรสวัสดิการ การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การรักษาและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เคารพในความหลากหลายและสิทธิความเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถาบันการศึกษา หรือสีผิว เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานและพัฒนางาน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

อีกทั้ง พัฒนาแนวทางในการลดความเสี่ยงจากการเลือกปฏิบัติ หรือละเมิดสิทธิมนุษยชนด้วยการสร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ อาทิ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ โครงการสายด่วนจรรยาบรรณ E-mail: Contact@baac.or.th และกำหนดเป็นวาระในการจัดประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร อีกทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน มีสิทธิเสรีภาพในการดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงาน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพและคนชรา อาทิ มีพนักงานช่วยจัดบริการรถเข็นนั่ง ห้องน้ำพิเศษ และทางลาด เป็นต้น รวมทั้งให้การสนับสนุนอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 โดยการจัดสถานที่ของสำนักงาน/สาขา ให้คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ

การบริหารความหลากหลายของบุคลากร (Generation)

ธ.ก.ส. ก่อตั้งและเติบโตมาอย่างยาวนาน ประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายช่วงอายุ (Generation) ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้ง Baby Boom Gen X Gen Y และ Gen Z ซึ่งแต่ละช่วงอายุมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ อาทิ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และค่านิยม ธ.ก.ส. สนับสนุนการประสานความหลากหลาย พัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกัน เสริมสร้างการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษและประสบการณ์อันนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดทางธุรกิจ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุเป้าหมาย โดยมุ่งพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ระบบการสรรหาคัดเลือก ปรับใช้แนวทางการสรรหาเชิงรุก อาทิ การใช้ Employer Brand ดึงดูดผู้สมัครที่เป็น Gen Y และ Gen Z และลดขั้นตอนการสรรหาคัดเลือกให้สะดวกรวดเร็ว

2. ระบบการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) ผ่านช่องทางการเรียนรู้หลักสูตรต่าง ๆ ของระบบ e-Learning สร้างความคุ้นชินให้กับบุคลากร Gen Baby Boom ในการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งตอบสนองพฤติกรรมการเรียนรู้ของบุคลากรรุ่นใหม่ที่ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองที่สามารถศึกษาหาความรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

3. ระบบการดูแลรักษา ธนาคารเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกันของบุคลากรแต่ละช่วงอายุ (Gen) ผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ อาทิ โครงการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับบุคลากรใหม่ (Onboarding) โครงการจิตอาสาร่วมกันทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ รวมทั้งพัฒนาบทบาทการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (People Manager) ของกลุ่มผู้บริหาร ในการดูแล สอนงานและให้คำปรึกษา (Coaching & Counseling) ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Gen Y และ Gen Z

สิทธิ์พนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์

ธ.ก.ส. มีการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตาม พ.ร.บ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 โดยมีการจัดตั้งสหภาพแรงงานที่ทำหน้าที่ในการต่อรองกับองค์กร คือ “สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร (สร.ธกส.)" จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2530 มีบทบาทหน้าที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและระหว่างลูกจ้างด้วยกัน แสวงหาและคุ้มครองสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างของลูกจ้าง ตลอดจนดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของรัฐวิสาหกิจในการพิจารณาช่วยเหลือลูกจ้างตามคำร้องทุกข์โดยให้ทุกสาขามีตัวแทนสหภาพแรงงาน

ธ.ก.ส. ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ธ.ก.ส. ตาม พ.ร.บ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็นสื่อกลางต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ลดปัญหาการยื่นข้อเรียกร้อง ลดความขัดแย้งความคับข้องใจ เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมในระบบทวิภาคี นอกจากนี้ ให้ทุกฝ่ายกิจการสาขาภาคมีคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ประจำฝ่ายกิจการสาขาภาคเพื่อเป็นกระบวนการในการปรึกษาหารือข้อปัญหาข้อเสนอแนะ ในรูปแบบคณะกรรมการร่วมกันในส่วนภูมิภาคระหว่างผู้แทนฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการบริหารงานของธนาคาร รวมถึงการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของธนาคารหรือเกี่ยวกับสภาพการจ้างของลูกจ้าง ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคาร

การรับฟังเสียงจากพนักงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ธ.ก.ส. มีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์จากพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยกำหนดไว้ในระเบียบฉบับที่ 28 ว่าด้วยเรื่องการร้องทุกข์ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน มีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่ง เรียกว่า "คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน" โดยทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน แล้วนำเสนอผู้จัดการเพื่อพิจารณา ซึ่งพนักงานสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ โดยทางใดทางหนึ่งต่อไปนี้

1. ยื่นต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปชั้นหนึ่ง และให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปอีกหนึ่งชั้น เพื่อเสนอประธานคณะกรรมการภายใน 15 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องทุกข์ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นหรือเหตุสุดวิสัยที่ไม่อาจเสนอได้ภายในกำหนดก็ให้ผู้บังคับบัญชาชี้แจงเหตุผลดังกล่าวไว้ในเอกสารการบันทึกเสนอเรื่องร้องทุกข์นั้น

2. ยื่นต่อกรรมการโดยผ่านฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

3. ยื่นต่อสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สวัสดิการ

การดูแลรักษาบุคลากรที่มุ่งมั่น ตรากตรำ ทุ่มเท เสียสละในการปฏิบัติงาน ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. กำหนดให้มีเงินเพิ่ม (เบี้ยเสี่ยงภัย) เพื่อจูงใจแก่บุคลากรที่เสียสละปฏิบัติงานในพื้นที่อันตรายและห่างไกล รวมถึงการกำหนดวันลาพักผ่อนพิเศษของผู้ปฏิบัติงานประจำจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อเนื่องกันโดยไม่น้อยกว่า 3 เดือน ให้มีสิทธิลาพักผ่อนประจำปีเพิ่มขึ้นอีก 10 วันทำงาน ถ้าปีใดผู้ปฏิบัติงานผู้ใดมิได้ลาพักผ่อนประจำปี ให้สะสมวันที่ยังมิได้ลาในปีนั้นรวมเข้ากับปีต่อ ๆ ไปได้

บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่บุคลากรผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่

ธ.ก.ส. มีการพิจารณาบำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่บุคลากรผู้ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อตอบแทนความชอบที่ปฏิบัติงานธนาคารอย่างทุ่มเทเสียสละ

บริการด้านสุขภาพ

ธ.ก.ส. มีการจัดแพทย์อายุรกรรมทั่วไปให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคลากรในวันทำการ ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ ทุกวันทำการ เวลา 11.00-13.00 น. (วันละ 2 ชั่วโมง) ธ.ก.ส. อาคารนางเลิ้ง และอาคารประชาชื่น ทุกวันจันทร์ วันพุธ วันศุกร์ เวลา 12.30-13.30 น. (วันละ 1 ชั่วโมง) รวมทั้งมีแพทย์เฉพาะทางเพื่อให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคลากรในวันทำการเดือนละ 2 วัน วันละ 2 ชั่วโมง บุคลากรสามารถใช้บริการได้ที่ห้องพยาบาลชั้น 7 อาคารโพเดียม ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่

มีการจัดกิจกรรมฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ให้แก่บุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วย และความรุนแรงของโรคไข้หวัดใหญ่ที่ ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ และ ธ.ก.ส. อาคารประชาชื่น และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและฝึกการปฏิบัติเพื่อช่วยชีวิต ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานไปจนถึงการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉิน เช่น การปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน และการฝึกการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ (AED) เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยที่หัวใจหยุดเต้นได้อย่างถูกต้อง

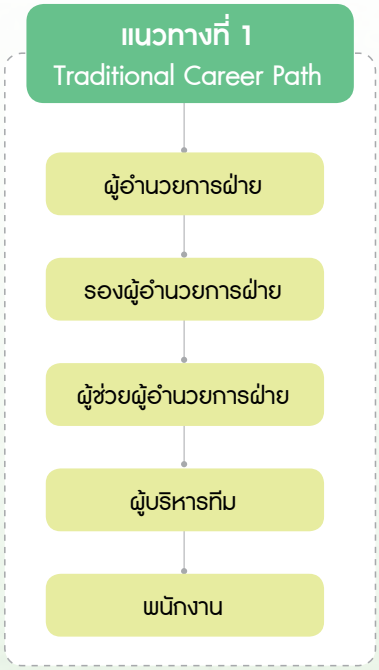
การปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่

ธ.ก.ส. กำหนดรูปแบบการทำงานแนวทางใหม่ควบคู่กับการปฏิบัติงานในเวลาทำงานปกติ เป็นส่วนหนึ่งของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ในส่วนของการเป็นธนาคารที่มีการจัดการที่ทันสมัย โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อสร้างความคุ้นชินแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานผ่านช่องทางของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายขององค์กร

การพัฒนาศักยภาพ

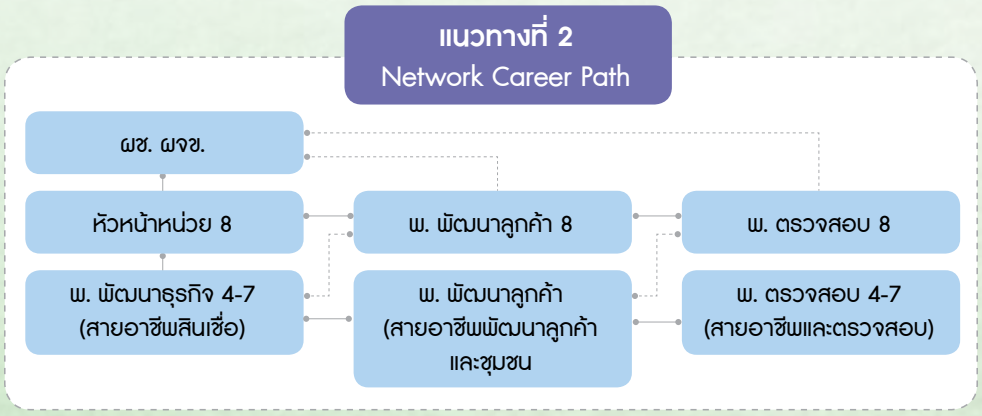
ธ.ก.ส. ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) โดยมีแนวทางการเติบโตและวิธีพัฒนาศักยภาพ แบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

รูปแบบความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path)



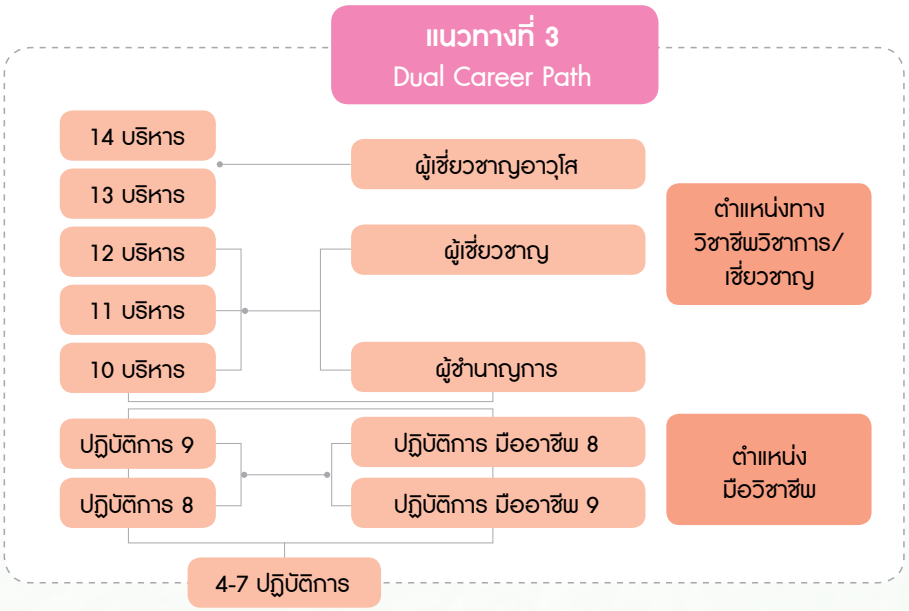
แนวทางที่ 1 : Traditional Career Path การเติบโตเป็นแนวตั้ง

ธ.ก.ส. วางแนวทางการเติบโตก้าวหน้าจากระดับปฏิบัติการสู่ตำแหน่งระดับบริหารในสายงานเดิม โดยการพัฒนาผ่านระบบการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยบูรณาการข้อมูลผลประเมินส่วนต่างขีดความสามารถ (Competency Gap) และข้อมูลผลประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรจากผู้บังคับบัญชามา **จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP)** และมีการติดตามให้ดำเนินการตามแผน ซึ่งการจัดทำ IDP ร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาถือเป็นภารกิจหน้าที่สำคัญที่ทุกคนในธนาคาร ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีการจัดทำ **เส้นทางการฝึกอบรมและพัฒนา (Training Roadmap)** และกำหนดหลักสูตรมาตรฐานสำหรับพนักงานทุกระดับโดยวิเคราะห์ความจำเป็นในการเรียนรู้และพัฒนาจากสมรรถนะ/ขีดความสามารถ (Competency based) ตลอดจนดำเนินการทดสอบและปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรโดยคณะกรรมการมาตรฐานหลักสูตรของ ธ.ก.ส.



แนวทางที่ 2 : Network Career Path การเติบโตเป็นแนวตั้งและแนวราบ

ธ.ก.ส. วางแนวทางการเติบโตเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในลักษณะโยกย้าย (Transfer) หรือสับเปลี่ยนหมุนเวียน (Job Rotation) ซึ่งเลื่อนตำแหน่งในลักษณะโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานจัดเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในแนวกว้าง ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในงานใหม่ ๆ โดยการโยกย้ายพนักงาน ซึ่งการพัฒนาจะดำเนินการตาม Functional Competency เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะปฏิบัติ ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ตามแต่ละสายอาชีพ โดยการพัฒนาในรูปแบบนี้สามารถช่วยส่งเสริมให้ผู้เลื่อนระดับในลักษณะ Network Career Path มีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะที่จำเป็นในงานใหม่เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานหรือเลื่อนตำแหน่งในสายงานเดิมมีความรู้ทักษะในเชิงลึกเพิ่มมากขึ้นด้วย



แนวทางที่ 3 : Dual Career Path การเติบโตระดับที่สูงขึ้นในลักษณะผู้เชี่ยวชาญ

ธ.ก.ส. ได้จัดทำระบบตำแหน่ง วิชาชีพ วิชาการ/เชี่ยวชาญ เพิ่มเติมจากตำแหน่งงานปกติ เพื่อธำรงรักษาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เฉพาะด้านให้ปฏิบัติงาน และมีความก้าวหน้าตามตำแหน่งหน้าที่ในสายอาชีพของตนเอง เพื่อลดปัญหาการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และจัดทำมาตรฐานรับรองวิชาชีพของตำแหน่งวิชาชีพ วิชาการ/เชี่ยวชาญ โดยกำหนดประเภทใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (License) และใบประกาศนียบัตร (Certificate) รับรองมาตรฐานวิชาชีพจากสถาบันกลางหรือผู้ประกอบการ (Vendor) ที่เป็นที่ยอมรับในประเทศไทย ซึ่งส่วนงานภายใน ธ.ก.ส. จะดูแลส่งเสริมพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในงานของส่วนงานให้พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพจากสถาบันภายนอก ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเตรียมตัวสอบ (หนังสือ หลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้อง) ค่าธรรมเนียมการสอบ การเป็นสมาชิกชมรมวิชาชีพกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมสนับสนุนความรู้ในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องตามวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส.

การสรรหาคัดเลือกบุคลากร

ธ.ก.ส. ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เคารพในความหลากหลายและสิทธิความเท่าเทียมกัน โดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถาบันการศึกษา หรือสีผิว ธ.ก.ส. มีการสรรหาคัดเลือกที่เป็นระบบ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

การสรรหาผู้บริหารสูงสุด

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาผู้จัดการ ธ.ก.ส. เพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปอย่างโปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้เผยแพร่ประกาศสรรหาผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการ ธ.ก.ส. ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และเว็บไซต์ ธ.ก.ส. เพื่อให้บุคคลทั่วไปที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามประกาศและมีความสนใจ สามารถสมัครเข้าสู่กระบวนการสรรหาได้อย่างเท่าเทียม ผู้สมัครจะต้องนำเสนอวิสัยทัศน์และแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้ร่วมรับฟัง เพื่อให้มั่นใจว่ามีแนวทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรและได้รับการยอมรับจากทุกกลุ่ม จากนั้นผู้สมัครจะต้องเข้ารับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อพิจารณากลั่นกรองให้มั่นใจได้ว่าผู้ที่ผ่านการคัดเลือกเป็นจะผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเหมาะสมทั้งความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ พฤติกรรมพึงประสงค์ และมีวิสัยทัศน์ในการนำพาองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตลอดจนได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน

อำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ ธ.ก.ส.

อำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ ธ.ก.ส. เป็นไปตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มาตรา 22 มาตรา 23 และมาตรา 24 กำหนดให้ผู้จัดการมีหน้าที่บริหารกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายและข้อบังคับของธนาคาร มีอำนาจบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของธนาคารทุกตำแหน่ง โดยผู้จัดการต้องรับผิดชอบต่อคณะกรรมการในการบริหารกิจการของธนาคาร ผู้จัดการต้องทำหน้าที่เป็นผู้แทนของธนาคารในกิจการที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ทั้งนี้ผู้จัดการจะมอบอำนาจให้พนักงานของธนาคารผู้ใดปฏิบัติกิจการใดแทนก็ได้ แต่ต้องเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร โดยในมาตรา 24 ได้กำหนดไว้ว่าผู้จัดการมีอำนาจได้แก่

1. บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน ลงโทษทางวินัย หรือถอดถอนพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร แต่ถ้าเป็นพนักงานตำแหน่งรองผู้จัดการ ที่ปรึกษา หัวหน้าฝ่ายหรือตำแหน่งซึ่งเทียบเท่า ต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการก่อน

2. วางระเบียบเกี่ยวกับวิธีดำเนินการของธนาคาร และการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ทั้งนี้โดยไม่ขัดหรือแย้งกับนโยบายหรือข้อบังคับของธนาคาร

การสรรหาผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อดำเนินการสรรหาผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. ได้แก่ ตำแหน่งรองผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการให้เป็นไปอย่างโปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ไม่มีการจำกัดเชื้อชาติ ศาสนา เพศ โดยนำข้อมูลจากระบบเตรียมความพร้อมทดแทนตำแหน่งและผลการประเมินขีดความสามารถบุคลากรมาประกอบการพิจารณาคุณสมบัติ ทั้งด้านความรู้และประสบการณ์การทำงานตามกรอบความหลากหลาย เพื่อให้มีความเหมาะสมในการขับเคลื่อนภารกิจตามโครงสร้างการบริหารของธนาคาร เช่น มีประสบการณ์ในการบริหารที่โดดเด่นตรงตามสายงานและได้รับการยอมรับทั้งจากในและนอกองค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น ทั้งนี้ผู้บริหารที่เข้ารับการคัดเลือกจะต้องนำเสนอวิสัยทัศน์และแนวทางในการบริหารงานต่อคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อคัดกรองบุคคลที่มีความเหมาะสมในการขับเคลื่อนภารกิจในแต่ละสายงาน

บุคลากร (ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ)

ธ.ก.ส. สรรหาจากภายในก่อน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะความสามารถผ่านการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง (Job Rotations) และการสอบเลื่อนระดับ ส่วนการสรรหาภายนอก แบ่งเป็น 3 Position คือ A Position (ตำแหน่งบริหาร), B Position (ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน) และ C Position (ตำแหน่งปฏิบัติการ) (พนักงานระดับ 4) ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ Social Network และ BAAC Active Pools ซึ่งช่วยคัดกรองผู้สมัครที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ เช่น กลุ่มตำแหน่งเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มตำแหน่งสินเชื่อขนาดใหญ่ เป็นต้น รวมถึงโครงการ “BAAC Excellent Internship Program” ร่วมกับสถาบันการศึกษา โดยจะเชิญนักศึกษาฝึกงานที่มีศักยภาพสมัครเข้าทำงาน ทำให้ได้พนักงานใหม่ที่มีคุณภาพและเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของ ธ.ก.ส. และสัมภาษณ์ด้วยเทคนิค STAR (Situation Task Action และ Result) รวมทั้งทดสอบด้วย Personality Test เพื่อให้มั่นใจว่ามีทัศนคติและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนการพัฒนาและรักษาบุคลากรใหม่ ธ.ก.ส. มีการทำ Onboarding Program ด้วยการจัดให้มีการปฐมนิเทศในหลักสูตร “ธ.ก.ส. ของเรา” เพื่อให้มีความรู้ในตำแหน่งที่บรรจุ และให้ลงพื้นที่ไปใช้ชีวิตอยู่บ้านลูกค้าเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต การทำกิน และหล่อหลอมอุดมการณ์การทำงานที่มุ่งมั่นช่วยเหลือเกษตรกรให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งมอบหมายพี่เลี้ยงสอนงาน (Coaching/Mentor) ดูแล ให้คำปรึกษา และสร้างบรรยากาศการทำงานแบบพี่น้อง และมอบหมายเพื่อนร่วมงานดูแลการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงสอดคล้องกับพฤติกรรมของ Gen Y, Z อาทิ การทำงานนอกสถานที่ (นักวิจัย นักกฎหมาย และพนักงาน IT) นอกจากนี้ ยังนำข้อมูลอัตราการลาออก อัตราการผ่านทดลองงาน และข้อเสนอแนะส่วนงานมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรการในการรักษาบุคลากรใหม่

การสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูงสุด ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งสำคัญ

ธ.ก.ส. ดำเนินการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้บริหารระดับสูงสุด (ผู้จัดการ) ผู้บริหารระดับสูง (MC) และตำแหน่งสำคัญ (Key Position) ของธนาคาร โดยการพัฒนาขีดความสามารถตามคุณสมบัติ (Success Profile) และขีดความสามารถที่สอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนองค์กร (Business Driver) เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงสุด (ผู้จัดการ) ซึ่งแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถใช้หลักการ 70:20:10 ได้แก่ การมอบหมายภารกิจสำคัญ การสอนแนะ การพัฒนาอย่างเป็นทางการ และการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารระบบทดแทนตำแหน่งและระบบบริหารผู้ที่มีศักยภาพสูง (Succession Planning and Talent Management) นอกจากการประเมินความพร้อมในด้านขีดความสามารถแล้ว ธ.ก.ส. ยังได้นำข้อมูลด้านคุณธรรม/จริยธรรม (Ethics) ผลงาน (Performance) และขีดความสามารถ/ศักยภาพ (Competencies/Potentials) เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดเลือกอีกด้วย

การพัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้พร้อม

- ทบทวนมาตรฐานรับรองวิชาชีพของตำแหน่งวิชาชีพวิชาการ/เชี่ยวชาญ และตำแหน่งมืออาชีพ โดยการกำหนดประเภทใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (License) และใบประกาศนียบัตร (Certificate) รับรองมาตรฐานวิชาชีพจากสถาบันกลางหรือผู้ประกอบการ (Vendor) ที่เป็นที่ยอมรับในประเทศไทยและระดับสากลที่ครอบคลุม 10 สายอาชีพ 42 ตำแหน่ง ซึ่งได้นำมาตรฐานจากสถาบันภายนอกมาใช้รับรองความรู้ ความสามารถตามสายอาชีพและเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาบุคลากรเข้าสู่ระบบตำแหน่งวิชาชีพ วิชาการ/

เชี่ยวชาญ และตำแหน่งมืออาชีพ โดยเริ่มวางระบบการรับรองมาตรฐานภายในด้านการวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ สำหรับพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (S3) เนื่องจากกระบวนการสินเชื่อและกลุ่มลูกค้าที่มีความเฉพาะ ธ.ก.ส. จึงได้จัดระดับความรู้ของพนักงานที่ดูแลกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (S3) ออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) Fundamental 2) Advance และ 3) Expert รวมทั้งวางระบบในการพัฒนาความรู้ทั้งหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการ และระบบ e-Learning ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญตรงสายงาน และเติบโตในสายอาชีพสินเชื่อ รวมถึงช่วยสนับสนุนทิศทางการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (S3) มากขึ้น

- จัดทำระบบตำแหน่งรองรับกลุ่มงานวิชาการ/วิชาชีพ และกลุ่มปฏิบัติการ เพื่อรักษาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เฉพาะด้านให้ปฏิบัติภารกิจและเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง ลดปัญหาการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยมีการวิเคราะห์และประเมินค่างานเพื่อกำหนดตำแหน่งผู้ชำนาญการ (ระดับ 10-11) เพิ่มเติม จำนวน 3 ตำแหน่ง 2 สายอาชีพ ได้แก่ สายอาชีพการพนักงาน (ตำแหน่งผู้ชำนาญการด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้ชำนาญการด้านแรงงานสัมพันธ์) สายอาชีพบริหารทั่วไป (จัดซื้อจัดจ้าง) (ตำแหน่งผู้ชำนาญการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ) ซึ่งตำแหน่งที่วิเคราะห์เพิ่มเติมมีความสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างองค์กรและเพื่อสนับสนุนธุรกิจธนาคาร รวมทั้ง ธ.ก.ส. ได้นำคุณสมบัติของตำแหน่งผู้ชำนาญการที่กำหนดในเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน (Role Profile) มาเป็นกรอบในการพัฒนาและสนับสนุนบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่ง
- พัฒนาฐานข้อมูลสายอาชีพ ตำแหน่ง และคุณสมบัติของตำแหน่งเพื่อสนับสนุนอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการวางแผนทางเดินสายอาชีพ (Career Path) และวางแผนพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development) และเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณาคุณสมบัติบุคลากร ในการสรรหาเลื่อนระดับ แต่งตั้ง และโยกย้าย
- โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงแนวทางการพัฒนาตามระดับ (Training Roadmap) ในการพัฒนาบุคลากรระยะยาวบนพื้นฐานระบบขีดความสามารถ (Competency Based) ให้มีความสอดคล้องกับ Competency และการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน สามารถนำไปใช้พัฒนาบุคลากรได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ได้รับการรับรองตามมาตรฐานวิชาชีพ ได้แก่

- สายอาชีพการ ธ.ก.ส. และการเงิน ใบรับรอง/ใบประกอบวิชาชีพ Bond trader License, Treasury Dealer Certificate และ Certified Invested and Securities Analyst Program (CISA) level 1

- สายอาชีพคอมพิวเตอร์ ใบรับรอง/ใบประกอบวิชาชีพ International Register of Certificated Auditor (IRCA), Certified Ethical Hacker (CEH), Certified Information Systems Auditor : CISA, Certified Information Security Management (exam included : CISM และ Certificated in Risk and information System Control : CRISC (exam included)

- สายอาชีพการบัญชี ใบรับรอง/ใบประกอบวิชาชีพ Certified Public Accountant : CPA และ Tax Auditor : TA

- ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่าน e-Learning เพื่อพัฒนาพนักงาน โดยเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากรรองรับภารกิจของธนาคาร มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถองค์กรสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง และพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้รองรับธุรกิจธนาคาร ได้แก่ การยกระดับที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อพัฒนาธุรกิจ (Financial Advisor : FA) การเพิ่มขีดความสามารถพนักงานธุรการ/บริหารทั่วไปภูมิภาค การพัฒนาพนักงานรองรับกลุ่มลูกค้ารุ่นใหม่ (NEW GEN) การยกระดับกรอบแนวคิด (Mindset) เพื่อการพัฒนาชุมชน การเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรรองรับการส่งเสริมธุรกิจชุมชน การพัฒนาพนักงานเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตลูกค้า การยกระดับที่ปรึกษาทางการเงินประจำสาขา (Smart Sales) และการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ (BAAC Smart Service)

มิติด้านสิ่งแวดล้อม :
เติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

เป้าหมายระยะยาว	ส่งเสริมและสนับสนุนเงินทุนด้านสิ่งแวดล้อม 4,000 ล้านบาทต่อปี
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. โครงการสินเชื่อรักษ์ป่าไม้ ไทยยั่งยืน (Go Green : Forest Credit) : เพิ่มจำนวนต้นไม้ และจำนวนกล้าไม้ที่จำหน่าย 2. โครงการส่งเสริมและสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) : เพิ่มขนาดพื้นที่และปริมาณการผลิตเกษตรอินทรีย์ อาหารปลอดภัย พลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด รวมถึงจำนวนโรงเรือน/โรงงาน/โครงการ/แผนงานและกำลังการผลิตไฟฟ้า 3. ออกพันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) วงเงินรวม 6,000 ล้านบาท
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. เพิ่มจำนวนต้นไม้ 20,680 ต้น และเงินให้สินเชื่อ 762.98 ล้านบาท 2. เพิ่มปริมาณการผลิตอาหารปลอดภัย 4,900.30 ตัน 3. พันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) 6,000 ล้านบาท

นโยบายสินเชื่อที่เป็นมิตรสิ่งแวดล้อม

สนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน และองค์กร ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างพอเพียง ควบคู่กับการส่งเสริมการออมเงิน ด้วยบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว การพัฒนาความรู้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน และสนับสนุนการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยดำเนินงานและอำนวยสินเชื่ออย่างสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี

สินเชื่อรักษ์ป่าไม้ ไทยยั่งยืน (Go Green : Forest Credit) มุ่งสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำให้แก่เกษตรกร ลูกค้า บุคคล ผู้ประกอบการ (นิติบุคคล) กลุ่มบุคคล กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และสหกรณ์ภาคการเกษตร ที่ต้องการขยายหรือสร้างอาชีพเสริม และ/หรือปรับเปลี่ยนอาชีพในการปลูกไม้เศรษฐกิจและเพื่อสร้างรายได้ที่มั่นคงและยั่งยืน

ส่งเสริมและสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตเกษตรอินทรีย์หรืออาหารปลอดภัย (Food Safety) ที่ได้มาตรฐานรับรองหรือแนวทางปฏิบัติจากหน่วยงานราชการหรือเอกชน หรือส่งเสริมให้ใช้พลังงานทางเลือกหรือพลังงานทดแทน หรือพลังงานสะอาด และส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมหรือวิถีชุมชนขึ้นมา

สินเชื่อปลูกป่าสร้างรายได้ ดำเนินการตามแนวทาง “ปลูกป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง” ซึ่งเป็นแนวคิดการผสมผสานการอนุรักษ์ดิน น้ำ และการฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ควบคู่ไปกับความต้องการด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อป้องกันมิให้เกิดการบุกรุกทำลายป่าไม้ อันเป็นแหล่งต้นน้ำ และส่งเสริมการนำทรัพยากรที่ดิน และป่าไม้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การปลูกป่า 3 อย่าง คือ ปลูกไม้ใช้สอย ปลูกไม้กินได้ ปลูกไม้เศรษฐกิจ ประโยชน์ 4 อย่าง คือ พออยู่ ปลูกไม้เศรษฐกิจไว้ทำที่อยู่อาศัยและจำหน่าย พอกิน ปลูกพืชเกษตรเพื่อการกินและสมุนไพร พอใช้ ปลูกไม้ไว้ใช้สอยโดยตรงและพลังงาน และประโยชน์ต่อระบบนิเวศ สร้างความสมบูรณ์และก่อให้เกิดความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ป่า และทำให้สามารถสร้างรายได้รายวัน รายเดือน และรายปีให้แก่ผู้ปลูก

GRI 103-3

สินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19

สนับสนุนสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในประเทศไทย ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนเกิดมาตรการในการควบคุม อาทิ การปิดสถานประกอบการซึ่งเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อเป็นการชั่วคราว ส่งผลให้ลูกจ้างถูกลดระยะเวลาในการทำงานหรือเลิกจ้าง รายได้ลดลง แต่ยังคงมีภาระค่าครองชีพของตนเองและครอบครัว ธนาคารจึงจัดทำโครงการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19 เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวแก่เกษตรกรหรือบุคคลในครอบครัวของเกษตรกร ผ่าน Online โดยยื่นความประสงค์การขอสินเชื่อผ่าน Line Official “BAAC Family” เพื่อลดความแออัดในการเข้าบริการที่สาขา และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ จากการดำเนินการส่งผลให้ลูกค้าลดเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ไป-กลับ ได้ถึง 87.17 บาทต่อครั้ง เพิ่มโอกาสสร้างรายได้ 27.14 บาทต่อครั้ง คิดเป็นสร้างรายได้ทั้งสิ้น 28.09 ล้านบาท สำหรับธนาคารสะท้อนให้เห็นถึงการลดเวลาในการจัดทำสัญญาเฉลี่ย 10.28 นาที ลดค่าใช้จ่ายพนักงานลง 22.21 บาทต่อสัญญา คิดเป็นการลดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 19.72 ล้านบาท สิ่งสำคัญที่สุด คือ ลดโอกาสในการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ได้ถึง 2,408 ราย และลดโอกาสการเสียชีวิตจากการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ได้ 178 ราย

พันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond)

ธ.ก.ส. ถือเป็นธนาคารเฉพาะกิจแห่งแรกในประเทศไทยที่ออก “พันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม” โดยมีความต้องการขยายหรือเพิ่มเติมอาชีพด้านป่าไม้และ/หรือปรับเปลี่ยนอาชีพเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่จัดหาแหล่งเงินด้วยการออก Green Bond ที่มีความสอดคล้องของการใช้เงินทุน การจัดหาแหล่งเงินทุน และส่งเสริมการผลิตเกษตรอินทรีย์หรืออาหารปลอดภัย (Food Safety) ที่ได้มาตรฐานรับรอง หรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยทางด้านอาหาร หรือส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก หรือพลังงานทดแทน หรือพลังงานสะอาด หรือส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงขยายโอกาสในการยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะยาว	อนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม
เป้าหมายปีบัญชี 2563	1. ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-efficiency โดยมีค่าแฟคเตอร์ = 1.0505 2. ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนของสำนักงานใหญ่เทียบจากปีฐานปี 2558 3. เพิ่มประสิทธิภาพการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กรลดลงร้อยละ 8
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	1. ค่าแฟคเตอร์ = 1.2022 2. ลดลงจากปีฐานร้อยละ 8.35 หรือคิดเป็น 4.818.07 ton CO_2e / year 3. ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ตามเป้าหมาย

แนวทางการบริหารจัดการ

กรอบแนวคิด (concept Framework) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม

ธ.ก.ส. ใช้แนวทางความยั่งยืนด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (Environmental Social Governance : ESG) โดยผู้นำระดับสูง กำหนดนโยบาย Go Green และยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการทุนอย่างสมดุล และรายได้ทางการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กลยุทธ์เสริมสร้างและพัฒนาองค์กรสีเขียวในการบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ได้แก่ มาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) มาตรฐานระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001:2011 หลักการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ตามแนวทางปฏิบัติ ISO 14045 มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) กฎหมายด้านการอนุรักษ์พลังงาน มติคณะรัฐมนตรีเรื่องมาตรการลดใช้พลังงานภาครัฐ พ.ศ. 2556 และประกาศนโยบายสิ่งแวดล้อมและสำนักงานสีเขียวของ ธ.ก.ส.

โดยมีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและอาคารเขียว ธนาคารเป็นผู้กำกับดูแลและกลุ่มงานบริหารทรัพยากรอาคารและอนุรักษ์พลังงานในสังกัดฝ่ายอำนวยการ (ฝอก.) เป็นผู้ขับเคลื่อนงานในภาพรวม ทั้งนี้เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Banking) และการเป็นธนาคารที่ยั่งยืน (Sustainable Bank) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการอนุรักษ์และประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ธ.ก.ส. จึงประกาศนโยบายอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน เพื่อให้

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1

พนักงานและผู้ใช้อาคารทุกคน มีส่วนร่วมในการจัดการด้านพลังงานของธนาคารโดยถือปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนดให้การอนุรักษ์และประหยัดพลังงานเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกส่วนงาน พนักงาน ผู้ช่วยพนักงานและผู้ใช้อาคารทุกคน ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการงานของธนาคาร มีความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ส่งเสริมและสนับสนุนด้านบุคลากร งบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็น ตลอดจนการสนับสนุนอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อการพัฒนาพนักงานและผู้ใช้อาคารทุกคนให้ตระหนักในการจัดการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน

3. ปรับปรุงประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของธนาคาร โดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางการปฏิบัติที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กร

4. ผู้บริหาร ธ.ก.ส. และคณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน จะทบทวนและปรับปรุง นโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการดำเนินการด้านการอนุรักษ์และประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่องทุกปี

และกำหนด**นโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อาคารสำนักงานสีเขียว** เพื่อให้ทุกภาคส่วนของธนาคารได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร และดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม ให้ทุกส่วนงานและพนักงานทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ดังนี้

1. ให้ส่วนงานดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมและเกณฑ์ต่าง ๆ ในการรักษาสิ่งแวดล้อม

2. ให้ทุกส่วนงานรณรงค์เสริมสร้างความตระหนักปลูกจิตสำนึก การมีส่วนร่วมของพนักงานผู้ช่วยพนักงาน และลูกจ้างของธนาคารในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เน้นกิจกรรมด้านการประหยัดทรัพยากรและพลังงานต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ภายในสำนักงานและที่อยู่อาศัย

3. มุ่งมั่น สนับสนุน ลดปัญหามลภาวะสิ่งแวดล้อม โดยการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์และส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงการควบคุมขยะและของเสีย

4. สื่อสารและเผยแพร่นโยบายให้พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน ลูกจ้างธนาคาร และบุคคลภายนอก ให้ทราบถึงความมุ่งมั่นในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

5. ธนาคารจะทบทวนนโยบายเป้าหมายและแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องทุกปี

โดยในปีบัญชี 2563 ธ.ก.ส. ได้ขับเคลื่อนภารกิจงานการใช้ทรัพยากรและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของธนาคารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการอนุรักษ์ และประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยรักษาสิ่งแวดล้อมสู่การปฏิบัติ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

การกำหนดนโยบายเป้าหมายและแผนการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม กระบวนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม

การรับรองมาตรฐานด้านการอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

1. สำนักงานใหญ่ ได้รับรางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office) ตราสัญลักษณ์ ระดับดีเยี่ยม (G-ทอง) ระดับประเทศ สาขาศรีสะเกษ ระดับดีมาก (G-เงิน) และสาขาสมุทรสาคร ระดับดี (G-ทองแดง) เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2562 ระยะเวลาการรับรอง 3 ปี (1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2564)

2. สำนักงานใหญ่ ผ่านการรับรอง (Surveillance Audit) Certificate Number : 76828/A/0001/NA/En ระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001:2011 เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2562 ระยะเวลาการรับรอง 3 ปี (8 กันยายน 2562 ถึง 7 กันยายน 2565)

การรณรงค์เสริมสร้างความตระหนัก ปลูกจิตสำนึก การมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า กิจกรรมด้านการประหยัดทรัพยากรและพลังงานต่าง ๆ

1. การสื่อสารและการรณรงค์ส่งเสริมด้านการอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

1.1 ซักซ้อมมาตรการประหยัดพลังงานและทรัพยากรอาคารของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2563

1.2 สื่อสารซักซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินระบบการจัดการพลังงาน (ISO 50001:2011) และประชาสัมพันธ์เสียงตามสายประจำสำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร รวมทั้ง การมีส่วนร่วมของพนักงาน

1.3 อบรม “การสร้างแรงบันดาลใจในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม” เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2563 เวลา 13.00-16.30 น. ณ ห้องประชุมจำเนียรสาร ชั้น 24 อาคารทาวเวอร์ มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 295 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ส่วนงานระดับฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวน 18 ฝ่าย ส่วนงานระดับสำนักหรือเทียบเท่า จำนวน 20 สำนัก สาขาบางเขน

2. การรณรงค์ “ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติก”

2.1 ชักชวนการดำเนินโครงการและขอความร่วมมือทุกส่วนงานปฏิบัติตามมาตรการโครงการรณรงค์ “ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติก” และการประหยัดพลังงาน

2.2 ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ประจำสำนักงานใหญ่

2.3 ตู้รณรงค์โครงการ “ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติก” (KIOSK) เพื่อรับบริจาคและให้ยืมถุงผ้า จำนวน 3 ตู้ ติดตั้งที่บริเวณชั้น G และชั้น 2 อาคารทาวเวอร์ และชั้น G อาคารคอมพิวเตอร์ และรณรงค์ตลาดนัด

2.4 Infographic รณรงค์ผ่าน Application Line กลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่ม BAAC Family กลุ่ม BAAC Society และกลุ่มเครือข่ายธุรการ สนญ. เป็นต้น

2.5 รณรงค์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โปสเตอร์ สติ๊กเกอร์ เป็นต้น

2.6 เผยแพร่ข่าวกิจกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) สื่อ Social Media ได้แก่ Facebook _PR BAAC ระบบอินทราเน็ตของ ธ.ก.ส. และป้ายประชาสัมพันธ์

2.7 จัดกิจกรรมวันวัฒนธรรมองค์กร “โครงการรณรงค์ และซักซ้อมการเลิกใช้ถุงพลาสติก” วันจันทร์ที่ 22 มีนาคม 2564 ณ ห้องโถง ชั้น 2 ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่

3. การดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)

ธ.ก.ส. ได้จัดอบรมซักซ้อมสาขาต้นแบบ 9 สาขา และสาขานำร่อง 77 สาขา เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2563 ณ โรงแรม อมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพฯ

4. ตรวจประเมินศักยภาพการใช้พลังงานของสาขานำร่อง ปี 2562

ธ.ก.ส. ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการที่ปรึกษาพลังงาน กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ภายใต้โครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน Energy Efficiency Resources Standard : EERS เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2562 โดย กฟผ. จะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาพลังงาน โดยจะเข้าไปสำรวจและประเมินศักยภาพการใช้ไฟฟ้า ศึกษาวิเคราะห์ และให้คำปรึกษาด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าในมาตรการต่าง ๆ ที่สามารถดำเนินการและเกิดผลประหยัดไฟฟ้า รวมถึงตรวจวัดและพิสูจน์ผลประหยัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานโดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ สำหรับในปีบัญชี 2563 กฟผ. ได้สำรวจและประเมินศักยภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าของสำนักงานใหญ่และอาคารประชาชื่นเพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องทำน้ำเย็น ระบบปรับอากาศขนาดใหญ่ (Chiller)

5. การสนับสนุน ลดปัญหามลภาวะสิ่งแวดล้อม

ธ.ก.ส. เลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์และส่งเสริมการปรับปรุงประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรอย่างต่อเนื่องโดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน ลดปัญหามลภาวะ และรักษาสิ่งแวดล้อม อาทิ เปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดประหยัดพลังงาน LED ติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมความเร็วรอบมอเตอร์คอมเพลสเซอร์ (Chiier) (Adaptive Frequency Drive : AFD) ให้แก่เครื่องทำน้ำเย็นระบบปรับอากาศ ติดตั้งระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ (Solar Roof) สำนักงานใหญ่ ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell with Storage Unit) ติดตั้งเครื่องปรับอากาศแยกส่วน ทดแทนเครื่องปรับอากาศห้องปฏิบัติการ ATM เปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดประหยัดพลังงาน อาคารสำนักงานสาขา ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ เพื่อลดการสูญเสียพลังงาน น้ำทิ้งของเครื่องปรับอากาศ กลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ และนำน้ำทิ้งที่บำบัดแล้วกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะยาว	มุ่งมั่นปฏิบัติตามข้อตกลง ตามจรรยาบรรณคู่ค้า ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดี โดยไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
เป้าหมายปีบัญชี 2563	ไม่มีข้อร้องเรียนของคู่ค้าต่อ ธ.ก.ส. ในด้านจริยธรรม
ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2563	ไม่มีข้อร้องเรียนของคู่ค้าต่อ ธ.ก.ส. ในด้านจริยธรรม

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากผู้ส่งมอบ คู่ค้า มีส่วนช่วยธุรกิจในเรื่องการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในคู่มือธรรมาภิบาล (CG) รวมทั้ง ได้นำกรอบยุทธศาสตร์ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง กฎเกณฑ์ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวกับการพาณิชย์และแนววิธีปฏิบัติที่ดีมาทบทวนแนวทางการบริหารจัดการผู้ส่งมอบคู่ค้าของธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ รวมทั้งมุ่งมั่น ปฏิบัติตามข้อตกลงและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดีระหว่างกันในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลทำให้การดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังให้ความสำคัญในด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ชุมชน หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยประกาศเป็นนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ชุมชน หรือเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของเศรษฐกิจฐานราก สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทุกภาคส่วนของธนาคารมีส่วนร่วมในการดำเนินการ สนับสนุนเกษตรกรและชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมโดยให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของลูกค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.

การจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. มีการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของธนาคาร รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ ธ.ก.ส. ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร โดยมีการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี ประกาศเผยแพร่แผนในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของธนาคาร ติดประกาศเผยแพร่ ณ สถานที่ปิดประกาศของส่วนงานตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด รวมทั้งประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคางานซื้อ/งานจ้าง ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของธนาคาร

การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ค้า มีการคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ส่วนงานจะพิจารณาหน่วยงายภายนอกที่มีศักยภาพมีผลการดำเนินงานที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และความสามารถที่จะตอบสนองต่อความสำเร็จของธนาคาร โดยการคัดเลือกธนาคารจะให้ความเท่าเทียมกันทุกราย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งในการดำเนินงานร่วมกันจะมีการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด หรือข้อกำหนดที่สำคัญ และขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงเงื่อนไขและบทลงโทษต่าง ๆ ไว้ในสัญญาอย่างชัดเจน ในส่วนของคู่ความร่วมมือจะคัดเลือกจากหน่วยงานที่มีจุดมุ่งหมายและแนวทางในการดำเนินงานในทิศทางเดียวกันโดยจัดทำเป็นข้อตกลง (MOU) ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ธนาคารได้ทำคู่มือการจัดซื้อจัดจ้างตาม พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎเกณฑ์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรงและทำบันทึกเวียนแจ้งให้ทุกส่วนงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ นอกจากนั้นยังได้มีการจัดอบรม จัดทำสื่อการเรียนรู้ เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งจัดทำคู่มือสำหรับผู้ส่งมอบ คู่ค้า ที่จะเข้ามาร่วมงานกับธนาคารใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

การติดตามตรวจสอบผู้ส่งมอบ คู่ค้า ธ.ก.ส. มีการควบคุมและติดตามการบริหารสัญญาโดยใช้โปรแกรม Contract Management ในการจัดเก็บฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับงานจัดซื้อ/จัดจ้างและจะแจ้งเตือนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือแจ้งเตือน หรือ E-Mail เมื่อครบกำหนดการส่งมอบ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงสถานะของการดำเนินงานอย่างถูกต้องและชัดเจน ส่งผลให้เกิดการส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังมีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การส่งแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาลและความโปร่งใสของธนาคารในกลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบ สร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อรับฟังความคิดเห็น และนำไปปรับปรุงต่อไป

การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ชุมชน หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

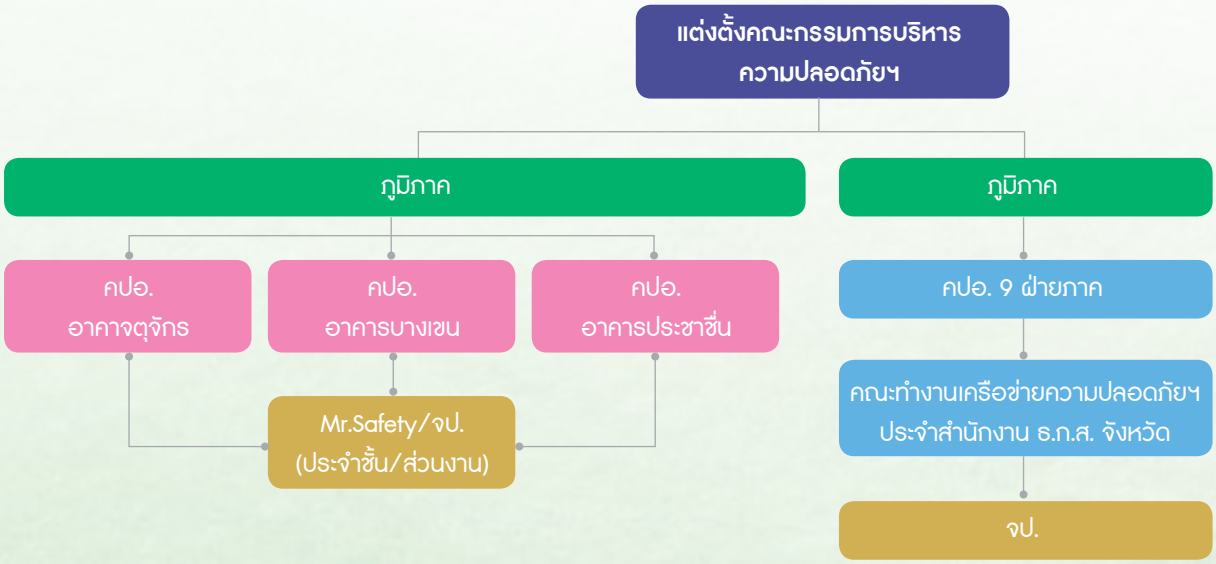
ในด้านการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ลดการใช้พลังงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ธ.ก.ส. มีนโยบายจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม มีมาตรการส่งเสริมให้ส่วนงานจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ธุรกิจชุมชน หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและพิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีสัญลักษณ์ของ “ฉลากเขียว” ตามมาตรฐานสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ในปีบัญชี 2563 มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ของลูกค้าชุมชนหรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 134.86 ล้านบาท

GRI 308-1

การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธ.ก.ส. มีกระบวนการในการทำให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีในการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยธนาคารดำเนินการตาม พ.ร.บ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการขับเคลื่อนงานตามโครงสร้างการบริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อทำหน้าที่พิจารณากำหนดนโยบาย อนุมัติแผนความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี และแผนระยะยาว และในการขับเคลื่อนงานได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ธ.ก.ส. ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารอื่นที่มีลูกจ้างมากกว่า 50 คนขึ้นไป เป็นตามที่กฎหมายกำหนด มีการแต่งตั้งพนักงานเครือข่ายความปลอดภัยฯ (Mr.Safety) และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.) ระดับบริหารและหัวหน้างาน นอกจากนี้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเครือข่ายความปลอดภัย ฯ ประจำสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด เพื่อให้มีเครือข่ายในการดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร



กรอบแนวคิด “การบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน”

GRI 304-2

นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้ การสร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วม และการให้ความรู้ความเข้าใจ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย (Safety Culture) การจัดระบบและสร้างกระบวนการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการบูรณาการความร่วมมือในทุกกระบวนการทั้งภายในและภายนอกธนาคารมุ่งสู่องค์กรความปลอดภัย

GRI 302-6

กิจกรรมในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อาคารสถานที่

ธ.ก.ส. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน โดยมีสาขาที่เข้าร่วมโครงการคัดเลือกสถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่นด้านปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประจำปี 2563 ได้รับรางวัลประเภทเกียรติบัตรระดับจังหวัด ทั้งหมด 130 ส่วนงาน

กระบวนการ

ธ.ก.ส. ได้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและหนีไฟ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (Clip video) แนะนำขั้นตอนการอพยพหนีไฟประจำห้องประชุม เพื่อสื่อสารให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย แนะนำขั้นตอน เส้นทางการอพยพหนีไฟให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมของอาคารสำนักงานใหญ่

บุคลากร

ธ.ก.ส. ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้พนักงาน หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.) ระดับบริหารและหัวหน้างาน การป้องกันการเจ็บป่วยและโรคจากการทำงาน และมีแพทย์มาให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับโรคที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่พนักงาน อาทิ การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และโครงการจัดอบรมหลักสูตร “การใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED)” จัดซื้อและเพิ่มจุดติดตั้งเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) จำนวน 5 เครื่อง เพื่อให้ธนาคารมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่สามารถช่วยเหลือชีวิตพนักงาน ลูกค้า รวมทั้งผู้มาติดต่อให้มีความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งได้จัดอบรมการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) ให้แก่ คณะกรรมการ คปอ. พนักงานฝ่ายอำนวยการ พนักงานประจำห้องพยาบาล เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดต้อนรับ หัวหน้าและผู้ช่วยหัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานและผู้มาปฏิบัติงานภายในธนาคารสามารถใช้งานเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) ช่วยชีวิตผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง จัดการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาล และการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน

ธ.ก.ส. จัดโครงการอบรมหลักสูตร **“การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน”**

ฝ่ายอำนวยการ

มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ธ.ก.ส. จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาไวรัส COVID-19 ประจำธนาคาร และกำหนดมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการระบาด โดยได้ออกนโยบาย Work from Home เพื่อลดความแออัดในสถานที่ปฏิบัติงาน และกำหนดแนวทาง Social Distancing สำหรับพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงาน เช่น การเว้นระยะการนั่งทำงาน การใช้ลิฟต์ การนั่งรับประทานอาหาร และการจัดการประชุมผ่านการ Conference และการ Check in-Check out ผ่านแอปพลิเคชัน ไทยชนะ หมอชนะ เป็นต้น รวมถึงการให้พนักงานที่ดูแลรับผิดชอบงานสำคัญ อาทิ งานด้าน IT ย้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์สำรอง โดยมีการประชุมติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อทบทวนมาตรการให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและความรุนแรงเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน

สถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 เกินเกณฑ์มาตรฐาน

ธ.ก.ส. จัดทำมาตรการดูแลในสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 เกินเกณฑ์มาตรฐาน เช่น พ่นละอองน้ำบนชั้นดาดฟ้า ทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ และการแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น

ข้อมูลเพิ่มเติม

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

1 รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC)

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้มอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 19 ประจำปี 2563 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564 ณ หอประชุมใหญ่ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

2 รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น (ประเภทเกียรติยศ)

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ได้มอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2563 เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563 ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

3 รางวัลการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น

4 รางวัลผู้นำองค์กรดีเด่น

5 รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น

6 รางวัลความร่วมมือเพื่อการพัฒนาดีเด่น (ด้านความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์)

7 รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล (Digital Transformation Initiative)

8 รางวัลบริการดีเด่น

9

รางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับดีเยี่ยม

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ระยะเวลารับรองตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2564)

10

รางวัลชมเชย องค์กรโปร่งใส

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 ณ โถงหน้าห้องนนทบุรี 1 อาคาร 4 ชั้น 2 สำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัดนนทบุรี

11

เกียรติบัตร องค์กรคุณธรรมต้นแบบ

คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 ณ หอประชุมเล็ก ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร

12

รางวัลพิพิธภัณฑ์ขวัญใจมหาชน ประจำปี 2563

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) สำนักงานนายกรัฐมนตรี

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS

DISCLOSURE	Description	PAGE NUMBER (s) and/or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Organizational profile						
GRI 102: General disclosures 2016						
102-1	Name of the organization	52	5			
102-2	Activities, brands, products, and services	57-58	12 - 14			
102-3	Location of headquarters	239	17			
102-4	Location of operations	239	17			
102-5	Ownership and legal form	52	5			
102-6	Markets served	58	14			
102-7	Scale of the organization	5	16			
102-8	Information on employees and other workers	117	15			
102-9	Supply chain		92			
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain		67 - 74			
102-11	Precautionary Principle or approach		54			SDG 16
102-12	External initiatives		21			
102-14	Statement from senior decision-maker	9 - 10	3			
102-15	Key impacts, risks, and opportunities Ethics and integrity	64	10			
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	77	8, 34, 45			SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics Governance	81	42			
102-18	Governance structure	46	11			
102-19	Delegating authority	81	36			
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics		18, 20, 36			
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics		63, 83			
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	73-101				
102-23	Chair of the highest governance body	111				
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	111				
102-25	Conflicts of interest	122	37			SDG 16
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	50	8, 9			
102-27	Collective knowledge of highest governance body	103-104				
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	108				
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts		23			

DISCLOSURE	Description	PAGE NUMBER (s) and/or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
102-30	Effectiveness of risk management processes	134	54, 60			
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	127	18-21, 83			
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting		34			
102-33	Communicating critical concerns	64	10			
102-35	Remuneration policies	79				
102-36	Process for determining remuneration	91				
102-37	Stakeholders' involvement in remuneration	91				
102-38	Annual total compensation ratio	103				
102-40	List of stakeholder groups	124	26 - 33			
102-41	Collective bargaining agreements	126				
102-42	Identifying and selecting stakeholders		26			
102-43	Approach to stakeholder engagement		26			
102-44	Key topic and concerns raised Reporting practice		26			
102-46	Defining report content and topic Boundaries		22			
102-47	List of material topics		24			
102-49	Changes in reporting		103			
102-50	Reporting period		103			
102-53	Contact point for questions regarding the report		102			
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		103			
102-55	GRI content index		98 - 101			
GRI 103 : Management Approach						
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary		22			
103-2	The management approach and its components		34, 42, 54, 60, 63, 66, 72, 75			
103-3	Evaluation of the management approach		34, 42, 54, 60, 63, 66, 72, 75			
Economic Standards						
GRI 201: Economic Performance						
201-1	Direct economic value generated and distributed		16			SDG 8
GRI 205: Anti-corruption						
205-1	Operations assessed for risks related to corruption		38, 44, 49			
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures		47			SDG 16
Environmental Standards						
GRI 302: Energy						
302-1	Energy consumption within the organization		85, 87			SDG 13
302-4	Reduction of energy consumption		85, 87, 88, 90			

DISCLOSURE	Description	PAGE NUMBER (s) and/or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
GRI 305: Emissions						
305-5	Reduction of GHG emissions		94, 95			SDG 13
GRI 306: Effluents and Waste						
306-2	Waste by type and disposal method		95			SDG 16
GRI 308: Supplier Environmental Assessment						
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria		92			
Social Standards						
GRI 401: Employment						
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		75, 78			SDG 3 SDG 10
GRI 403: Occupational Health and Safety						
403-1	Workers representation in formal joint management–worker health and safety committees		78			SDG 3 SDG 10
GRI 404: Training and Education						
404-1	Average hours of training per year per employee		79			SDG 4
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		79 - 82			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity						
405-1	Diversity of governance bodies and employees		15			SDG 3 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		77			SDG 3 SDG 10
GRI 410: Security Practices						
410-1	Security personnel trained in human rights policies or procedures		77			SDG 3 SDG 10
GRI 413: Local Communities						
413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs		63, 66			SDG 1 SDG 4 SDG 8
GRI 418: Customer Privacy						
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		72 - 73			SDG 9 SDG 16

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปีบัญชี 2563

1. ท่านมีความเกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส. ในรูปแบบใด

☐ ลูกค้า ☐ พนักงาน ☐ ผู้ถือหุ้น
☐ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ☐ หน่วยงานราชการ ☐ สถาบันการเงิน
☐ ชุมชน ☐ สื่อมวลชน ☐ ผู้ดูแลงานด้านความยั่งยืน
☐ นักเรียน นักศึกษา ☐ ผู้สนใจทั่วไป ☐ อื่น ๆ ระบุ .....

2. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. จากช่องทางใด

☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ☐ เว็บไซต์ ธ.ก.ส.
☐ งานสัมมนา/ศึกษาดูงาน ☐ อื่น ๆ (กรุณาระบุ.....)

3. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับนี้

☐ เพื่อทำความรู้จัก ธ.ก.ส.
☐ เพื่อศึกษาโครงการที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
☐ เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
☐ อื่น ๆ (กรุณาระบุ.....)

4. ท่านคิดอย่างไรกับความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน ฉบับนี้

☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

5. ท่านคิดอย่างไรกับความสวยงามของการออกแบบรูปเล่ม

☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

6. ท่านคิดอย่างไรต่อความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ

☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

7. ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม

☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

8. ท่านคิดว่าเนื้อหาของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เรื่องใดมีประโยชน์กับท่านมากที่สุด

☐ รู้จัก ธ.ก.ส. ☐ ธ.ก.ส. กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
☐ การดำเนินงาน ☐ การดำเนินงาน ☐ การดำเนินงาน
☐ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม

9. ท่านคิดว่า ธ.ก.ส. ควรนำเสนอประเด็นด้านความยั่งยืนเพิ่มเติมในเรื่องใด

.....

.....

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนารายงานในปีถัดไป

.....

.....

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับนี้
ท่านสามารถทำแบบสำรวจและส่งกลับมายัง ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ (ฝนย.)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่อยู่ : 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ : 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341 หรือ Sustainability@baac.or.th
ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนารายงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืน ตั้งแต่ปีบัญชี 2554 ซึ่งจัดทำเป็นรูปเล่มเพิ่มเติมจากรายงานกิจการประจำปีเพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงนโยบาย กรอบการดำเนินงาน แนวปฏิบัติและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ ครอบคลุมระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564 ภายใต้กรอบการรายงานสากล GlobalReporting Initiatives (GRI STANDARDS) ที่ระดับ Core ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง อาทิ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายพัฒนาชนบท สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เป็นต้น โดยข้อมูลผลการดำเนินงานในเชิงตัวเลข และภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่อยู่นอกเหนือจากรายงานฉบับนี้ จะอ้างอิงในรายงานกิจการประจำปี ปีบัญชี 2563

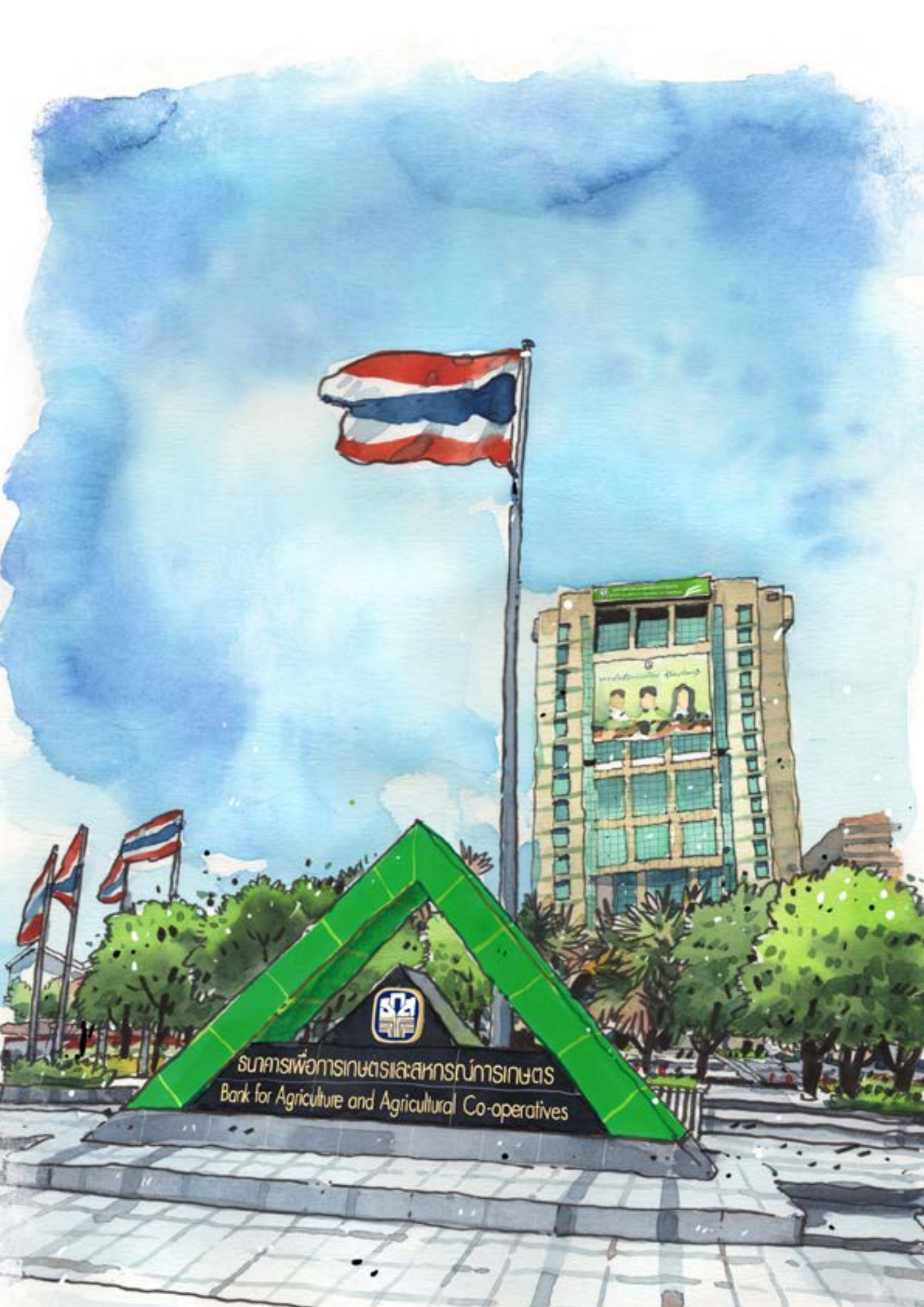
ข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน

สามารถดาวน์โหลดรายงานฉบับนี้ และฉบับก่อนหน้า ได้จากเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส.
www.baac.or.th

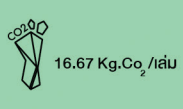
หากท่านมีความประสงค์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่

ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่อยู่ : 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ : 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341


ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives

ธ.ก.ส. ยกระดับชีวิตเกษตรกรไทย
สู่สังคมที่ภาคภูมิ



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
ร่วมรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้วยการใช้กระดาษ PS Green
และใช้หมึกที่ผลิตจากเมล็ดถั่วเหลือง (Soy Ink)
ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเทียบเท่ากับการปิดไฟ 36 วัตต์ 4,967 ดวง/วัน

คำมั่นสัญญา

- BETTER LIFE สร้างคุณภาพชีวิตในชนบทให้ดีขึ้น
- BETTER COMMUNITY สร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็งขึ้น
- BETTER PRIDE สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพการเกษตรให้มากขึ้น

รายงานกิจการประจำปี
ปีบัญชี 2563
(ฉบับสมบูรณ์)

รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน
ประจำปี 2563

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVE

เลขที่ 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ธ.ก.ส. call center 0-2555-0555 บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน
ศูนย์บริการลูกค้า 1593 สำนักงานใหญ่ 0-2558-6555
www.baac.or.th