



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES

# รายงาน การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปีบัญชี 2557



## ○ วิสัยทัศน์

“เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร”

---

## ○ พันธกิจ

1. บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
  2. พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชนสถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกรอย่างเกื้อกูลแบ่งปัน และเป็นธรรม
  3. บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน
  4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ
  5. มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคงและยั่งยืน
- 

## ○ ค่านิยมขององค์กร

ธ.ก.ส. ยึดหลัก “SPARK” ในการบริหารงานเพื่อสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรที่มีต่อประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุจุดประสงค์และภารกิจ ประกอบด้วย

- **ความยั่งยืน (Sustainability : S)** ความยั่งยืนทั้งของ ธ.ก.ส. ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม
  - **การมีส่วนร่วม (Participation : P)** การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders)
  - **ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability : A)** ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และบุคลากร
  - **ความเคารพและให้เกียรติ (Respect : R)** ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น
  - **การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge : K)** การส่งเสริมและยกระดับความรู้ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้
-

# สารบัญ

เกี่ยวกับ ธ.ก.ส.	03
สารจากผู้จัดการ	05
ผลการดำเนินงานที่สำคัญ	07
ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ	10
การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	14
ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	25
ความเสี่ยงและโอกาส	27
การดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30
ธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ	35
สุขภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย	47
การดูแลพนักงานและการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน	49
การจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน	57
ห่วงโซ่คุณค่าที่ยั่งยืน	65
การดูแลและให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อม	70
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	76
GRI Content Index	77
รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ	86

## เกี่ยวกับ ธ.ก.ส.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในภาคชนบท ทั้งเกษตรกร ผู้ประกอบการ กลุ่มบุคคล องค์กรชุมชนและสหกรณ์ทุกประเภท ที่เป็นองค์ประกอบในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและบริการทางการเงินที่ครบวงจร และมีความทันสมัยเทียบเท่าชุมชนเมืองควบคู่ไปกับบริการด้านการพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร มาตลอดระยะเวลา 48 ปี ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509

### ทศวรรษที่ 1 พ.ศ. 2509-2519

ให้สินเชื่อเพื่อการผลิตรายทั่วถึง มุ่งลดบทบาทเงินกู้ในระบบ

### ทศวรรษที่ 2 พ.ศ. 2520-2529

พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการเพื่อภาคการเกษตรอย่างครบวงจร

### ทศวรรษที่ 3 พ.ศ. 2530-2539

ขยายสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและจัดตั้งสถาบันเกษตรกร

### ทศวรรษที่ 4 พ.ศ. 2540-2549

นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

### ทศวรรษที่ 5 พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน

ส่งเสริมสุขภาพชีวิตของเกษตรกรด้วยบริการที่หลากหลาย

บทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของ ธ.ก.ส. มี 2 ด้าน ได้แก่ 1) บทบาทด้านสถาบันการเงิน มีผลิตภัณฑ์/บริการหลัก อาทิ บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านเงินฝาก และบริการด้านการเงิน และ 2) บทบาทด้านการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า มีผลิตภัณฑ์/บริการหลัก อาทิ การพัฒนาเกษตรกรลูกค้า และการพัฒนาตลาดผลิตภัณฑ์ลูกค้า ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีสาขาในสังกัดทั่วประเทศ 1,250 สาขา ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทั่วประเทศ และมีพนักงานมากกว่า 21,000 คน



BAAC  
for Sustainable  
Future

## สารจากผู้จัดการ



จ.ก.ส. มุ่งยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาภาคการเกษตรและชนบทให้เป็นสังคมอุดมปัญญาและแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ จ.ก.ส. ได้แก่ **ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนภาคชนบท** ด้วยการพัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และสนับสนุนให้รวมกลุ่มเป็นวิสาหกิจชุมชนเพื่อการขยายโอกาส สร้างรายได้เพิ่มผลผลิต และลดต้นทุน โดยพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ของชุมชนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เป็นกลไกในการพัฒนาการผลิตและการตลาดสินค้าเกษตรคุณภาพสูง **ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถภาคเกษตรรองรับ AEC** เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร โดยมุ่ง 9 ผลิตภัณฑ์หลัก และใช้กระบวนการสหกรณ์เป็นกลไกหลัก และ **ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** มุ่งเน้นการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนาให้เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง ทั้งภายในองค์กรและชุมชนรอบด้าน เป็นการจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร เพื่อมุ่งสู่ภาพลักษณ์ ที่เป็นธนาคารสีเขียว

นอกจากนี้ ช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา จ.ก.ส. ยังดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และสังคม มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์คุณค่าให้กับสังคมไทย ผ่านการสร้างสมดุลในการดำเนินธุรกิจที่ดี สร้างคุณค่าในภาคเกษตรและชนบท ด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรและชุมชน ผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างความยั่งยืน เพื่อให้บังเกิดผลเป็นความยั่งยืนแห่งอนาคตและมุ่งสะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามหลักการ การสร้างคุณค่าร่วมระหว่าง จ.ก.ส. กับชุมชนเกษตรกรลูกค้า ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของการเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบทอย่างแท้จริง และเป็นรูปธรรม ตลอดจนการสนับสนุนให้พนักงานทุกคน ลูกค้า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ในศตวรรษใหม่ จ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์คุณค่าให้กับสังคมเกษตรและชนบทของไทย ผ่านการสร้างสมดุลในการดำเนินธุรกิจที่ดี สร้างคุณค่าในสินค้าและบริการควบคู่ไปกับการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข และมีสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นความท้าทายที่ จ.ก.ส. และผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ต้องเผชิญและช่วยกันก้าวผ่าน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่แท้จริงของสังคมโดยรวมสืบไป

(นายลักษณะ วจนานวัช)

ผู้จัดการ

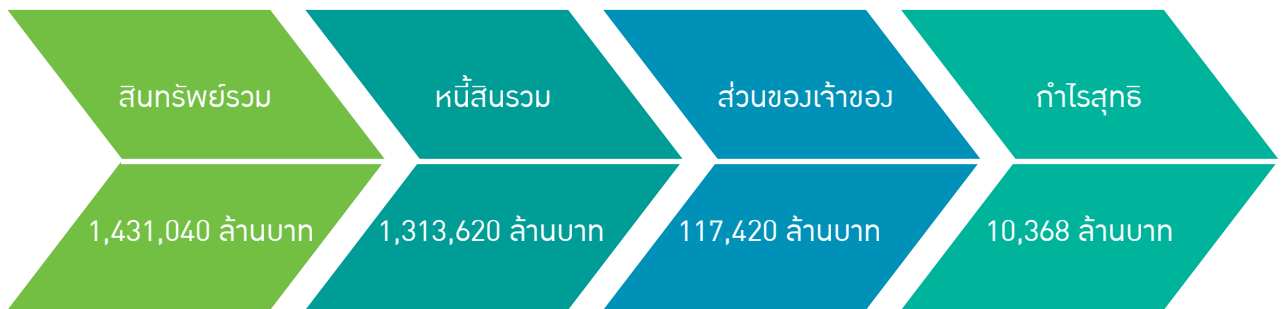
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

# Green Bank

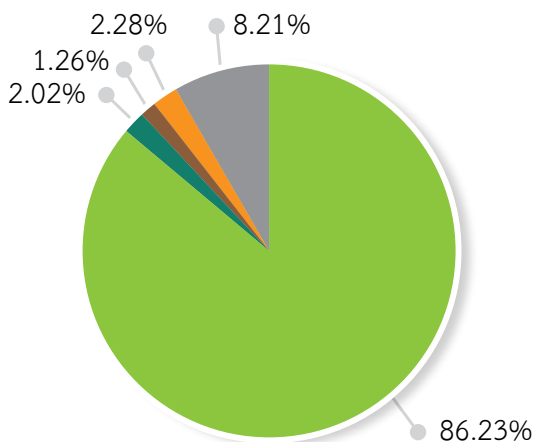


# ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

## ผลการดำเนินงานทางการเงิน

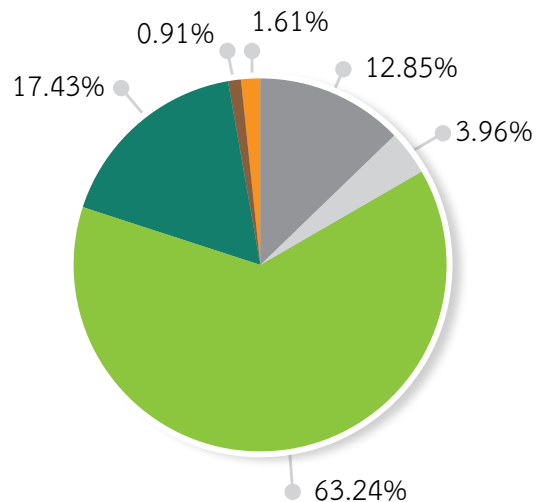


### แหล่งที่มาของเงินทุน



- เงินรับฝาก
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ
- ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม
- หนี้สินอื่น
- ส่วนของผู้ถือหุ้น

### แหล่งใช้ไปของเงินทุน

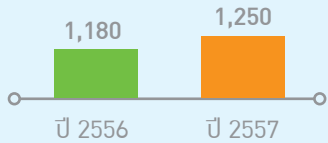


- เงินสด
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน
- เงินลงทุนสุทธิ
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิ
- ลูกหนี้รอการชดใช้โครงการนโยบายรัฐสุทธิ
- สินทรัพย์อื่น

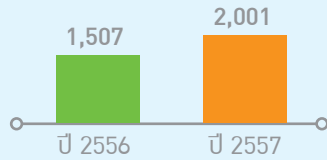


## ผลการดำเนินงานทั่วไป

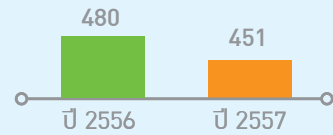
จำนวนสาขาในสังกัดทั่วประเทศ (แห่ง)



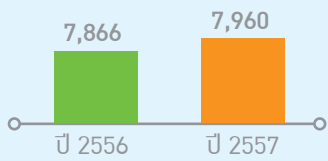
จำนวนเครื่อง ATM (เครื่อง)



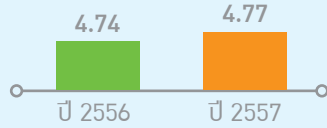
เงินลงทุน ด้านพัฒนาชุมชน  
สังคม และสิ่งแวดล้อม (ล้านบาท)



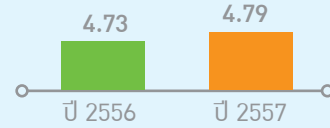
จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนา  
ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (ชุมชน)



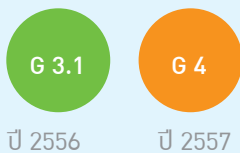
ความพึงพอใจของลูกค้า (ระดับ)



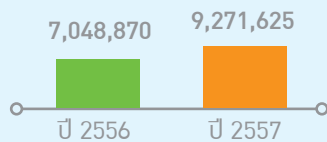
ความพึงพอใจของพนักงาน (ระดับ)



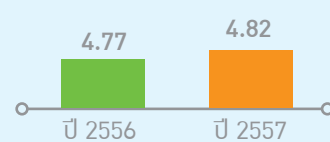
การรายงานข้อมูลตามแนวทาง GRI



จำนวนต้นไม้ในโครงการธนาคารต้นไม้  
(ต้น)



ความผูกพันของพนักงาน (ระดับ)



## ข้อมูลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจศาสตร์

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความของการเปิดเผยข้อมูล	ผลการดำเนินงานปี 2557
Direct economic value generated and distributed (EVG&D)		(พันบาท)
(a) Direct economic value generated		74,713,820
• Revenues	รวมรายได้จากการดำเนินงาน ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	74,713,820
(b) Direct economic value distributed		49,376,037
• Operating costs	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ (ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ อาคารสถานที่และอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายอื่น)	7,877,806
• Employee wages and benefits	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	17,103,489
• Payments to providers of Capital	เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	23,943,132
• Community Investment	เงินที่ใช้ในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	451,610
Economic value retained (a-b)		25,337,783

# ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** พัฒนาบริการทางการเงิน  
อย่างครบวงจร

**กลยุทธ์หลัก :** พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่าเพิ่ม พัฒนาช่องทางบริการเพื่อลดต้นทุนของลูกค้า รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเครือข่าย

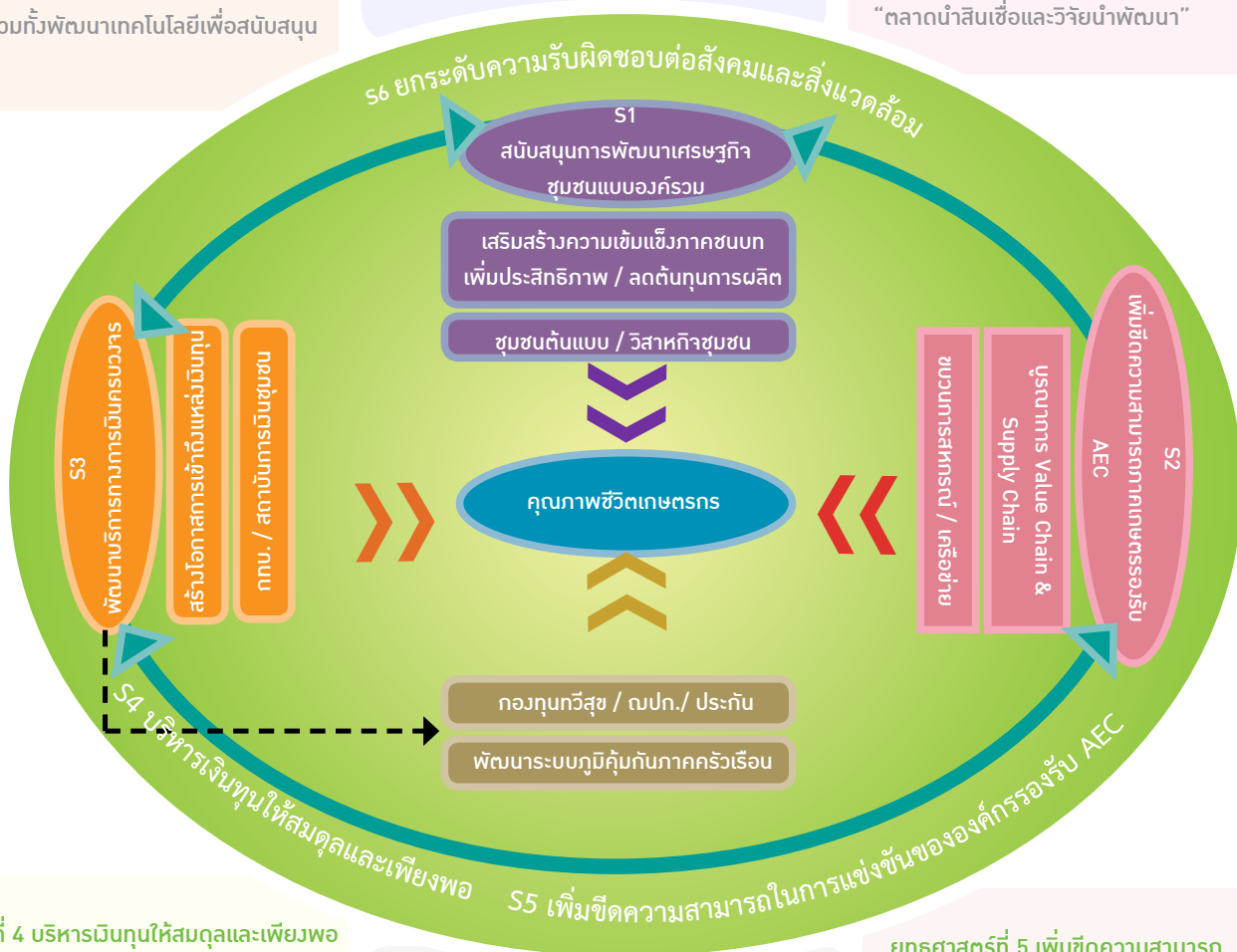
**ยุทธศาสตร์ 1** สนับสนุนการพัฒนา

เศรษฐกิจชุมชนแบบองค์รวม

**กลยุทธ์หลัก :** พัฒนาชุมชนต้นแบบตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ให้เป็นวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรตามยุทธศาสตร์ที่ 2

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** เพิ่มขีดความสามารถภาคเกษตร

**กลยุทธ์หลัก :** บูรณาการระหว่างการพัฒนาการผลิต การรวบรวม การแปรรูป การตลาด และการสนับสนุนเงินทุน ภายใต้แนวคิด “ตลาดนำสินเชื่อและวิจัยนำพัฒนา”



**ยุทธศาสตร์ที่ 4** บริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ

**กลยุทธ์หลัก :** พัฒนาระบบการบริหารความสมดุลของกระแสเงินสด บริหารต้นทุนให้เหมาะสม และพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงสู่มาตรฐานสากล

**ยุทธศาสตร์ที่ 6** ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

**กลยุทธ์หลัก :** ส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรที่คำนึงถึง ผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพิ่มผลิตภาพ ขององค์กรและเครือข่าย มุ่งสู่ความยั่งยืนร่วมกัน

**ยุทธศาสตร์ที่ 5** เพิ่มขีดความสามารถ

ในการแข่งขันขององค์กร

**กลยุทธ์หลัก :** เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร บุคลากร พัฒนาเทคโนโลยี ต่อยอดความสำเร็จระบบ CBS การวิจัย นำการพัฒนา และพัฒนาองค์กร และกระบวนการทางธุรกิจ



ธ.ก.ส. เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินควบคู่ไปกับการพัฒนา มุ่งเน้นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** สนับสนุนการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม ธ.ก.ส. มุ่งมั่นที่จะสานต่อความพอเพียง เสริมสร้างความเข้มแข็งภาคชนบท โดยมุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันภาคเกษตรรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ธ.ก.ส. มุ่งเน้นที่จะบูรณาการ Value Chain Financing & Supply Chain Management ทั้งการพัฒนาและสนับสนุนการให้สินเชื่อเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรตลอดต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองพฤติกรรมความต้องการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของ ธ.ก.ส.

**ยุทธศาสตร์ที่ 4** บริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการจัดการ ความสมดุลของกระแสเงินสดโดยบริหารความเสี่ยงด้าน Liquidity Risk ให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย

**ยุทธศาสตร์ที่ 5** เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรรองรับ AEC ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรการบริหารเชิงบูรณาการ และสื่อสารสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้หลักการบริหารจัดการที่ดี

**ยุทธศาสตร์ที่ 6** ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสร้างองค์กรเป็น Green Bank

## ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธ.ก.ส.

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดผลิตภัณฑ์/บริการ
<b>บทบาทด้านสถาบันการเงิน</b>	
1.บริการด้านสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อภาคการเกษตร</li> <li>• สินเชื่อนอกภาคการเกษตร</li> </ul>
2.บริการด้านเงินฝาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เงินฝากกระแสรายวัน</li> <li>• เงินฝากออมทรัพย์</li> <li>• เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (เงินฝากออมทรัพย์แบบมีรางวัล)</li> <li>• เงินฝากประจำ</li> </ul>
3.บริการด้านการเงินการธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริการธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงิน การออกเช็ค การออกหนังสือค้ำประกัน ค่าธรรมเนียมเงินฝาก/สินเชื่อ ประเมินอสังหาริมทรัพย์ วิเคราะห์เงินกู้ เป็นต้น</li> <li>• บริการรับชำระสินค้า/รับเงินแทนสถาบันการเงินอื่น เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต ค่าสินค้า ค่าเบี้ยประกัน เป็นต้น</li> <li>• บริการรับประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันอัคคีภัย เป็นต้น</li> <li>• บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ATM บัตรสินเชื่อเกษตรกร เป็นต้น</li> <li>• บริการธุรกิจระหว่างประเทศ เช่น โอน/รับ/แลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ บริการการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) ประกันการส่งออก เป็นต้น</li> </ul>
<b>บทบาทด้านการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า</b>	
1. การพัฒนาเกษตรกรลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพัฒนาชุมชนต้นแบบขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3</li> <li>• การพัฒนาความรู้ด้านการเกษตร</li> <li>• ที่ปรึกษาทางการเงิน</li> </ul>
2. การพัฒนาตลาดผลิตภัณฑ์ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การรวบรวมจัดหาปัจจัยการผลิต</li> <li>• การสนับสนุนการแปรรูปจำหน่าย</li> <li>• การจัดทำตลาดเกษตรกร</li> </ul>

## กระบวนการดำเนินงาน

ตามที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้เห็นชอบกรอบทิศทางและกรอบยุทธศาสตร์ ธนาคารมีแนวทางในการถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว การจัดสรรทรัพยากร การพิจารณาด้านบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) Balanced Scorecard แนวทาง Hoshin Kanri ที่ถ่ายทอดเป็นขั้นๆ ผ่าน X-Matrix เป็นต้น อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

และบูรณาการและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สำคัญ ผ่านการจัดทำบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ตั้งแต่ระดับผู้จัดการ ธ.ก.ส. ผู้บริหารระดับสูงทุกคน ทุกคน ผู้บริหารระดับฝ่าย/สำนัก จนถึงพนักงานระดับบุคคลทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการกำกับติดตาม ทบทวน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานสำคัญต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## วัฒนธรรมองค์กร

เพื่อให้บุคลากรของ ธ.ก.ส. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุขในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยสำนึกรับผิดชอบต่อการบริการลูกค้าให้ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการ

รวมทั้งมุ่งมั่นสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้า มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืน ธ.ก.ส. จึงได้ร่วมกันสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ 5 ประการ ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของ ธ.ก.ส. ดังนี้

วัฒนธรรม ธ.ก.ส.	คุณลักษณะ	
<p><b>Honesty with integrity : H</b> ซื่อสัตย์ สุจริต</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรงต่อเวลา</li> <li>• รักษาคำพูด</li> <li>• รักษาและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์</li> <li>• สุจริต</li> </ul>	
<p><b>Economy, Sufficiency : E</b> ใช้ชีวิตพอเพียง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พอประมาณ</li> <li>• มีเหตุผล</li> <li>• มีภูมิคุ้มกัน</li> <li>• ความรู้คู่คุณธรรม</li> </ul>	
<p><b>Accountability : A</b> มีสำนึกรับผิดชอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รับผิดชอบต่อตนเอง</li> <li>• มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน</li> <li>• มุ่งผลประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม</li> </ul>	
<p><b>Response heartily: R</b> ยิ้มบริการด้วยใจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เต็มใจ</li> <li>• รู้ใจและเปิดใจ</li> <li>• จริงใจและใส่ใจพัฒนาบริการ</li> </ul>	
<p><b>Teamwork : T</b> ตอบสนองเป็นทีม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามัคคีร่วมกัน</li> <li>• เคารพให้เกียรติกัน</li> <li>• ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน</li> </ul>	

## การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน



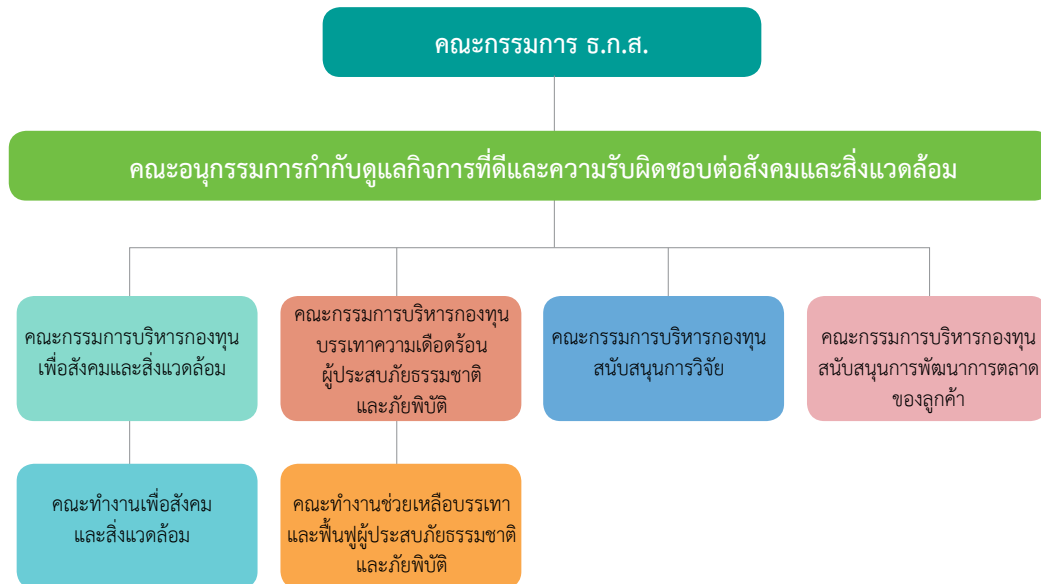
ช.ก.ส. มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงิน เพื่อพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดย ช.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ควบคู่ไปกับการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) ภารกิจของ ช.ก.ส. ในบทบาทธนาคารพัฒนาชนบท โดยส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการดำเนินงานหลัก (in Process) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวบังเกิดผลเป็นความยั่งยืนแห่งอนาคต ช.ก.ส. ได้ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางการดำเนินการ โดยมุ่งสร้างคุณค่าระหว่าง ช.ก.ส. กับชุมชนเกษตรกรลูกค้า (Creating Shared Value) ตามหลักการมาตรฐานสากล ภายใต้การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ช.ก.ส. ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและมั่นคง ให้แก่ ผู้ถือหุ้น องค์กร ลูกค้า และพนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะกรรมการ ช.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูง ช.ก.ส. มุ่งมั่น และตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดและถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั่วทั้งองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นสาธารณชนรับรู้ และเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจของ ช.ก.ส. ที่อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล มุ่งมั่นบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมกัน 3 ด้าน คือ 1) ด้านเกษตรกรและชุมชน 2) ด้านพนักงานและองค์กร และ 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## โครงสร้างบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ช.ก.ส. ส่งเสริมให้กรรมการ ช.ก.ส. ผู้บริหาร และพนักงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเชิงบูรณาการ เพื่อให้การพัฒนาอย่างยั่งยืนดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน

รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานเฉพาะในแต่ละด้านที่สำคัญ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง และเป้าหมาย โดยมีคณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละชั้นเพื่อความยั่งยืน ดังนี้



ทั้งนี้ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพิจารณาอนุมัติแผนงาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย ประธานอนุกรรมการ 1 คน อนุกรรมการแต่งตั้งจากกรรมการ ช.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูงของ ช.ก.ส. รวมกันไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีผู้ช่วยผู้จัดการที่รับผิดชอบสายงานวางแผนเป็นอนุกรรมการและเลขานุการ ผู้ช่วยผู้จัดการที่รับผิดชอบสายงาน กลยุทธ์การตลาดและเงินฝาก ผู้ช่วยผู้จัดการที่รับผิดชอบสายงานพัฒนาลูกค้าและชนบท และผู้ช่วยผู้จัดการที่รับผิดชอบสายงานอำนวยความสะดวก เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ปีบัญชี 2557 คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้มีการประชุมเพื่อดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

- พิจารณากำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างองค์กรและ

ทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิจัยและพัฒนาของ ช.ก.ส. และด้านนวัตกรรม ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของ ช.ก.ส.

- พิจารณากลับกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิจัยและพัฒนาของ ช.ก.ส. และด้านนวัตกรรม เพื่อเสนอคณะกรรมการ ช.ก.ส.

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรม แผนงาน/โครงการด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ชุมชนลูกค้า และประชาชนทั่วไป

- กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิจัยและพัฒนาของ ช.ก.ส. และด้านนวัตกรรม เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด



## หลักการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตั้งแต่ทศวรรษที่ 4 เป็นต้นมา ธ.ก.ส. ตระหนักถึง การเป็นสมาชิกในสังคมที่ต้องร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะภารกิจการเป็นสถาบันการเงิน เพื่อพัฒนาชนบท โดยได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้า ที่ยึดหลักการความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการ มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีภายใต้เงื่อนไขพื้นฐานความรู้และ คุณธรรม เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและ มั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริม

และสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้ พนักงานดูแล และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง

โดย ธ.ก.ส. ได้มีการยึดหลักการดำเนินงาน ตามแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ตามหัวข้อหลัก (Core Subjects) รวม 7 ประการ ได้แก่

### หลักการทำงาน CSR

ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และหลัก ISO 26000 (Core Subjects)



หลักการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน
<p>1) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ</li> <li>ดำเนินงานภายใต้ระบบงานสำคัญที่โปร่งใส ถูกต้อง ตรวจสอบได้</li> </ul>
<p>2) หลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเชื้อชาติศาสนาทั้งหญิงชายทุกวัย โดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ</li> <li>พนักงานได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งสิทธิและหน้าที่การเป็นพลเมือง</li> </ul>
<p>3) หลักการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดระบบสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมตามค่างาน เทียบเคียงกับตลาด</li> <li>มีการส่งเสริมบทบาทหญิงชาย (Gender) ให้มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่แบ่งแยก</li> <li>จัดหาอุปกรณ์ให้พนักงานอย่างเพียงพอตามมาตรฐาน ทรัพย์สินและค่านึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน</li> </ul>
<p>4) หลักการดูแลสิ่งแวดล้อม (The Environment)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายผลิตภัณฑ์สินค้าที่ชัดเจนว่า ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>สำนักงานใหญ่ ธ.ก.ส. มีการเน้นรูปแบบอาคารประหยัดพลังงาน มีระบบบำบัดน้ำ และการจัดการทรัพยากร เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ul>
<p>5) หลักการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งทุนของเกษตรกร ขยายจุดบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศเพื่อเข้าถึงลูกค้าเกษตรกร โดยมีได้มุ่งหวังแสวงหากำไรสูงสุด</li> <li>มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เน้นความโปร่งใสเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยเป็นไปตามข้อกำหนดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p>6) หลักความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเป็นจรรยาบรรณทางธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานที่ต้องรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า</li> <li>จัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และมีส่วนงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน</li> </ul>
<p>7) หลักการพัฒนาและมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement and Development)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง</li> <li>โครงการศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง ต้นแบบ ธ.ก.ส. ซึ่งยังคงขยายผลอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>

## ปณิธานความพอเพียงสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้แก่เกษตรกรและชุมชน จึงได้มีการวางรากฐานการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยปรับบทบาทสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบท และน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแกนการพัฒนา และเป็นแนวทางการบริหารจัดการ โดยกำหนดยุทธศาสตร์

ที่สนับสนุนด้านเกษตรกรและชุมชน เป็นศูนย์กลางการพัฒนา และแก้ไขปัญหาชุมชนตามภูมิสังคม เพิ่มผลิตภาพพนักงานและองค์กร ที่เป็นประโยชน์และก่อให้เกิดความยั่งยืน ตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอันเป็นรากฐานของชุมชนและสังคม

### ปณิธาน...สู่ความพอเพียง



แบบจำลองความยั่งยืนของ ธ.ก.ส.



ด้านเกษตรกรและชุมชน



ด้านพนักงานและองค์กร



ด้านทรัพยากรธรรมชาติ  
และสิ่งแวดล้อม

พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรให้ดีขึ้น โดยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ควบคู่กับการพัฒนาความรู้ให้แก่เกษตรกร สถาบันเกษตรกร และชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่ การสร้างความเข้มแข็งการผลิต และการดำเนินการด้านการตลาดตาม สภาพภูมิสังคม สนับสนุนกลไกทางการ ตลาดสินค้าเกษตร เพื่อให้สามารถ ดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน

มุ่งยกระดับเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา ที่มีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูง “High Performance Organization” มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ครบวงจรตลอดห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร มีการพัฒนานวัตกรรม กระบวนการทำงาน และการบริหารจัดการให้ทันสมัย เทียบเคียงมาตรฐานสากล มีการบริหาร งานที่โปร่งใสภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตลอดจนพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติได้อย่างมืออาชีพ ปฏิบัติตามค่านิยม วัฒนธรรมและ มีความผูกพันต่อองค์กร

ส่งเสริมการดูแลทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมในโครงการเกษตร ปลอดภัย การอนุรักษ์ดิน น้ำ ป่า ขยายผลธนาคารต้นไม้ สานสัมพันธ์ ชุมชนรอบรั้ว ธ.ก.ส. นอกจากนี้ ธนาคาร ยังให้ความสำคัญกับการนำประเด็นการ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญของประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้อง ตามภารกิจและเป็นความสามารถพิเศษ ของธนาคาร มาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำ ยุทธศาสตร์สร้างสรรค์ประโยชน์สู่สังคม (Creating Shared Value) รวมทั้งตัวชีวิต และเป้าหมายความสำเร็จด้านความ ยั่งยืน ให้คณะอนุกรรมการกลั่นกรอง และคณะกรรมการ ธ.ก.ส. พิจารณา ให้ความเห็นชอบ



## เครือข่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ ของเกษตรกร โดยได้ดำเนินการต่อยอดงานพัฒนาโครงการชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีมากกว่า 7,960 ชุมชน สู่อการพัฒนาเต็มรูปแบบเป็น **ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. จำนวน 315 ศูนย์ ภายใต้แนวคิดเกษตรกรและชุมชน เป็นศูนย์กลางการพัฒนา และมีพนักงานเป็นพลังสนับสนุนการขับเคลื่อน** เพื่อให้ศูนย์เรียนรู้ฯ ซึ่งกระจายครอบคลุมทุกจังหวัดเป็นแหล่งเรียนรู้การเกษตรครบวงจรทั้งพืชและสัตว์ เป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจของแต่ละภูมิภาค อันจะเป็นประโยชน์แก่เกษตรกรโดยตรง

นอกจากนี้การขับเคลื่อนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในลักษณะเครือข่ายงานพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้เกิดการบูรณาการและการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และประเทศไทย ธ.ก.ส. จึงได้ประสานและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการพัฒนาสังคมภาคชนบท ทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum Of Understanding : MOU) กับหน่วยงานต่างๆ ดังนี้



หน่วยงาน	วัตถุประสงค์ MOU	แผนปฏิบัติงาน/กิจกรรม
1. กรมพัฒนาชุมชน	เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาผู้นำชุมชน กลุ่ม/องค์กรชุมชน และศูนย์ประสานงาน องค์กรชุมชน (ศอช.) เป็นกลไกในการขับเคลื่อน กิจกรรมในชุมชน และสร้างกระบวนการ เรียนรู้และพัฒนาตนเองของชุมชน เพื่อการพัฒนาศักยภาพสู่ความเข้มแข็ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนผ่าน การจัดทำแผนชุมชน</li> <li>ส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ OTOP ของวิสาหกิจชุมชน</li> </ul>
2. สำนักงาน กปร.	เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา ตนเองของชุมชน โดยเน้นกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ พอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. 84 แห่ง และ เชื่อมโยงเครือข่ายศูนย์เรียนรู้ฯ ของ ธ.ก.ส. กับชุมชนของ กปร.	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำนักงาน กปร. เป็นผู้ให้องค์ความรู้กำหนด มาตรฐานตามแนวทางพระราชดำริและ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ธ.ก.ส. เติมเต็ม การพัฒนาโดยเน้นการสนับสนุนด้านเงินทุน การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการตลาด ของเกษตรกรอย่างครบวงจรและยั่งยืน</li> <li>พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร โดย ถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้สู่ศูนย์เรียนรู้</li> </ul>
3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เพื่อร่วมขับเคลื่อนการวิจัยและพัฒนาชุมชน และคุณภาพชีวิตของประชาชนชนบทให้มีความ เป็นอยู่ดีขึ้น ผ่านศูนย์เรียนรู้เพื่อ การพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. พัฒนาคุณภาพและการบรรจุภัณฑ์ของ ผลิตภัณฑ์ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ทั่วประเทศ ส่งเสริมและสนับสนุน ธ.ก.ส. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนาการเรียนรู้ ของพนักงาน และเกษตรกรลูกค้า ตลอดจน เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ผลผลิตทาง การเกษตรและการตลาดของเกษตรกรลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมนิทรรศการวิชาการเพื่อเป็นการ บริการสังคมและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ แก่องค์กร หน่วยงาน บริษัท และชุมชน</li> <li>พัฒนาคุณภาพและบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ ชุมชนในโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์</li> <li>ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อสร้างให้ ธ.ก.ส.เป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ เป็นแหล่งให้บริการและเผยแพร่ องค์ความรู้ทางวิชาการให้แก่องค์กรหน่วยงาน และชุมชนต่างๆ</li> </ul>
4. มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภา) ยามยากกระทรวงพาณิชย์	เพื่อสนับสนุนเกษตรกรในชุมชนทำการผลิต สินค้าทางการเกษตรในระบบเกษตร ธรรมชาติ/เกษตรอินทรีย์อย่างยั่งยืน ทั่วทุกภาคของประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนการผลิตเกษตรอินทรีย์ทั้งด้าน วิชาการ การผลิต โดย ธ.ก.ส. จะอบรม ให้ความรู้เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และสนับสนุนให้สหกรณ์การเกษตรเพื่อ การตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) รวบรวมผลผลิต เชื่อมโยงตลาดสินค้าเกษตรอินทรีย์</li> <li>จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนา เศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. 315 แห่ง พัฒนาตามแนวทางเกษตรทฤษฎีใหม่ 3 ชั้น</li> <li>สร้างความมั่นคงทางอาชีพแก่ผู้เสียอุทกภัย ตามแนวทางพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง</li> </ul>

หน่วยงาน	วัตถุประสงค์ MOU	แผนปฏิบัติงาน/กิจกรรม
5. มุลินธิโครงการหลวง สถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง	เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของ ชุมชน บนพื้นที่สูงตามแนวทางการพัฒนา ของมุลินธิ โครงการหลวง ด้านบุคลากร องค์ความรู้ และฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ พัฒนาชุมชนเป้าหมายให้มีความเข้มแข็ง สามารถจัดการกระบวนการเรียนรู้ด้านการผลิต และการตลาดแบบครบวงจร โดยจัด กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนหลากหลาย รูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดกรอบ แนวทางในการพัฒนา / ส่งเสริมความรู้ ให้แก่เกษตรกรในพื้นที่สูง</li> <li>• ประชาสัมพันธ์โครงการตามพื้นที่เป้าหมาย</li> <li>• คัดเลือกเกษตรกรเข้าหลักสูตร</li> <li>• ฝึกอบรม พัฒนาความรู้</li> </ul>
6. กรุงเทพมหานคร	เพื่อประสานความร่วมมือระหว่าง อ.ก.ส. กับ กทม. ในการส่งเสริมกระบวนการ การเรียนรู้การพัฒนาชุมชนโดยมีประชาชน เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ และประสาน ความร่วมมือในการสนับสนุนเชื่อมโยง เครือข่ายกับศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ของ กทม.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนสินเชื่อและส่งเสริมการออม ทั้งในและนอกภาคการเกษตร รวมถึงที่ เกี่ยวเนื่องกับการเกษตร อาทิ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาชีพ บุคลากร ประชาชน และ สถาบันต่างๆ ในพื้นที่ กทม.</li> <li>• ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเกษตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบรรจุภัณฑ์ การแปรรูปผลผลิต การตลาดให้กับ ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี การเกษตรประจำแขวง และเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมการเกษตรของ กทม.</li> <li>• สนับสนุนส่งเสริมช่องทางการตลาด ให้แก่เกษตรกร และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในพื้นที่ กทม.</li> </ul>
7. มุลินธิข้าวไทย	ส่งเสริมพัฒนาการผลิตข้าวเชื่อมโยง ระหว่างภาครัฐ เอกชน ผู้ผลิต ผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาข้าวอย่างครบวงจร และสนับสนุนฐานข้อมูลเรื่องข้าว พร้อมทั้ง จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรื่องข้าวให้ชาวนาไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร่วมสนับสนุนและช่วยเหลือเกษตรกร ในการพัฒนาศักยภาพการผลิตตามประเภท ผลผลิตการเกษตร เพื่อให้การผลิตเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• ช่วยเหลือเกษตรกรด้านการตลาด โดยสร้าง กลไกการตลาดรองรับผลผลิตของเกษตรกร หรือกลุ่มองค์กรของเกษตรกร</li> </ul>

หน่วยงาน	วัตถุประสงค์ MOU	แผนปฏิบัติงาน/กิจกรรม
8. องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ออป.)	เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชนและเพิ่มพื้นที่ป่าในเขตต้นน้ำ โดยการปลูกธนาคาร์บอนไม้ส่งเสริมกระบวนการอนุรักษ์ดินและน้ำ โดยการสร้างฝายชะลอน้ำตลอดจนปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตทางการเกษตรโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อลดปัญหาหมอกควันจากการเผาเศษซากวัสดุการเกษตร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มการรองรับและกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่สวนป่า ออป.</li> <li>• ปรับเปลี่ยนทัศนคติให้คนในชุมชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</li> <li>• เพิ่มพื้นที่ป่าในเขตต้นน้ำ</li> </ul>
9. กรมการท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว: สทท.)	เพื่อพัฒนามาตรฐานโฮมสเตย์ไทยอย่างมีคุณภาพยั่งยืน โดยการส่งเสริม สนับสนุน ฝึกอบรม ให้แก่ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ยังมีส่วนช่วยให้ชาวบ้านและชุมชนมีรายได้เสริมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพทางการเกษตรและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สทท. จะเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยและมอบตรามาตรฐานโฮมสเตย์ไทยและจะประสานให้ ธ.ก.ส. ทราบเพื่อการอำนวยความสะดวกตามโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน</li> <li>• สทท. และ ธ.ก.ส. จะร่วมกันฝึกอบรมพัฒนาผู้ประกอบการโฮมสเตย์ที่ผ่านการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการโฮมสเตย์ การลงทะเบียนผู้เข้าพัก การจัดทำบัญชี</li> </ul>
10. สภาเกษตรกรแห่งชาติ	ส่งเสริมเกษตรกร องค์กรและสถาบันของเกษตรกร ในการพัฒนาเทคโนโลยีและยกระดับการจัดการ ทั้งในการวางแผนการผลิต การรวมกลุ่มอาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาคุณภาพผลผลิต และการสนับสนุนให้ใช้เครื่องจักรกลอย่างเต็มศักยภาพ และส่งเสริมเกษตรกร องค์กรและสถาบันของเกษตรกร ในฐานะเจ้าของผลผลิต ให้เป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมแปรรูปทางการเกษตร ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างทั้งสององค์กรในการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้เกษตรกรได้รับประโยชน์สูงสุด	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร่วมขับเคลื่อนสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรกร องค์กร และสถาบันของเกษตรกร ในการพัฒนาเทคโนโลยีและยกระดับการจัดการ ทั้งในการวางแผนการผลิต การรวมกลุ่มอาชีพการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาคุณภาพผลผลิต และการสนับสนุนให้ใช้เครื่องจักรกลอย่างเต็มศักยภาพ</li> <li>• ร่วมขับเคลื่อนสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรกร องค์กร และสถาบันของเกษตรกร ในฐานะเจ้าของผลผลิต ให้เป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมแปรรูปทางการเกษตร ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างทั้งสององค์กรในการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้เกษตรกรได้รับประโยชน์สูงสุด</li> </ul>



## แนวทางการจัดการเพื่อความยั่งยืนในขั้นต่อไป

ธ.ก.ส. ได้วางรากฐานการเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบท มีวัตถุประสงค์สนับสนุนและส่งเสริมให้เกษตรกรนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่มาใช้ในการดำรงชีวิต โดยเริ่มจากการพัฒนาเกษตรกรรายคนเพื่อให้มีศักยภาพที่จะต้องช่วยเหลือตนเอง พึ่งพาตนเองได้ นำไปสู่การรวมกลุ่มของเกษตรกรมีการทำกิจกรรมร่วมกัน มีสัมมาทิฐิร่วมกัน พึ่งพาซึ่งกันและกัน ทั้งการผลิตและการขายผลผลิตที่มีการเชื่อมโยงตลาดที่มีประสิทธิภาพและสามารถมีการค้าขายระหว่างกลุ่ม มุ่งสู่การมีปฏิสัมพันธ์กันในแต่ละกลุ่ม และยังเชื่อมโยงไปยังชุมชนใกล้เคียงเป็นภาคีเครือข่ายในภาคสังคม

อย่างไรก็ดี เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวบังเกิดผลเป็นความยั่งยืนแห่งอนาคต และมุ่งสะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามหลักการ การสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธนาคารกับชุมชนเกษตรกรลูกค้า (Creating Shared Value) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของการเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบทอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรมของการเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบทอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรมนั้น ธนาคารจึงมีแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมระยะ 5 ปี และแผนงานประจำปี ดังนี้

### 1. แผนงานด้านการสร้างคุณค่าร่วมระหว่าง

#### ธ.ก.ส. กับเกษตรกรลูกค้าและชุมชน

- พัฒนาชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง ขยายผลการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการพัฒนาลูกค้าวิสาหกิจชุมชนและการจัดการการผลิต การตลาด และราคาสินค้าเกษตรให้เป็นระบบ
- เสริมสร้างกลไกทางตลาดสินค้าเกษตร พัฒนาตลาดสินค้าเกษตรผ่านกระบวนการสหกรณ์ พัฒนาขยายช่องทางตลาดผลิตภัณฑ์ลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Commerce) พัฒนาส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งสถาบันเกษตรกรเป็น Farmer Market



- ยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชนและพัฒนาเป็นเครือข่าย
- โครงการส่งเสริมเกษตรกรอินทรีย์สู่มาตรฐาน

### 2. แผนงานด้านการเพิ่มผลิตภาพกระบวนการทำงานพนักงานและองค์กร

- พัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร เพื่อกระตุ้นและสร้างการรับรู้และความเข้าใจด้านธรรมาภิบาล
- Green Place/Green Building โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงาน (ISO:50001) อาคารสำนักงานใหญ่ (บางเขน)
- โครงการขยายผลการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐาน ISO:22301 (BCMS)
- สานสัมพันธ์รอบรั้ว ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ (บางเขน นางเลิ้ง ประชาชื่น)

### 3. แผนงานด้านการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- บูรณาการสิ่งแวดล้อมของชุมชนต้นแบบในเขตลุ่มน้ำหลักของภาคเหนือ โครงการเกษตรปลอดการเผา การส่งเสริมกระบวนการอนุรักษ์ ดิน น้ำ ป่า ด้วยการสร้างฝายชะลอน้ำ
- การขยายผลธนาคารต้นไม้สู่ชุมชนน้ำหลัก

# ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

จ.ก.ส. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก จึงรวบรวมประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง ที่อ้างอิงตามกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวทางการรายงาน (Global Reporting Initiatives: GRI) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction Survey)
- การสำรวจความพึงพอใจของชุมชน (Community Satisfaction Survey)
- การสำรวจภาพลักษณ์องค์กร (Brand Image Survey)
- ซื่อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

**1. การระบุเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่องในบริบทความยั่งยืน (identification)** โดยการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการรวบรวมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ จ.ก.ส. จากผู้มีส่วนได้เสียในเวทีต่างๆ อาทิ

- เวทีรับฟังความคิดเห็น (Opinion Panel) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้นำชุมชน เกษตรกรลูกค้า ผู้ประกอบการ ภาคการเกษตร เป็นต้น

**2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น (Prioritization)** เป็นการประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์กรจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม แบ่งระดับของการเพิ่มขึ้นของการให้ความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย โดยในปีบัญชี 2557 ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI (GRI Aspect) ที่มีการระบุอยู่ในรายงานฉบับนี้มีรายละเอียดครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ Material Issues	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายการรายงาน Aspect Boundary		
		Within Organization (ร.ก.ส.)	Outside Organization (ผู้ถือหุ้น/ลูกค้า/คู่ค้า คู่ความร่วมมือ/ชุมชน และสังคม)	
<b>ระดับความสำคัญมาก</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน</li> <li>• การบริหารความเสี่ยง</li> <li>• ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>• การกำกับดูแลกิจการ</li> <li>• การดูแลพนักงาน</li> <li>• สิทธิมนุษยชน</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูล</li> <li>• สุขภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย</li> <li>• การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>• การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม</li> <li>• สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การบริหารห่วงโซ่อุปทาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน</li> </ul>	Within Organization	Outside Organization	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การตรวจสอบ</li> </ul>	Within Organization	Outside Organization	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติตามกฎระเบียบ</li> </ul>	Within Organization	ลูกค้า/คู่ค้า คู่ความร่วมมือ	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจ้างงาน</li> <li>• ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร</li> </ul>	Within Organization		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฝึกอบรมและการศึกษา</li> </ul>	Within Organization	Outside Organization	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การไม่เลือกปฏิบัติ</li> <li>• การปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย</li> </ul>	Within Organization	Outside Organization	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินผล</li> <li>• สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน</li> </ul>	Within Organization		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินค้าและบริการ</li> <li>• ชุมชนท้องถิ่น</li> </ul>	Within Organization	ลูกค้า/ชุมชนและสังคม	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• วัตถุประสงค์ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul>	Within Organization	ลูกค้า/ชุมชนและสังคม	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลไกการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจ้างงาน</li> </ul>	Within Organization		
	<b>ระดับความสำคัญปานกลาง</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ</li> <li>• Brand Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ</li> <li>• ผลกระทบด้านเศรษฐกิจทางอ้อม</li> </ul>	Within Organization	ลูกค้า/ชุมชนและสังคม
<b>ระดับความสำคัญน้อย</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดการพลังงาน/น้ำ/ของเสีย</li> <li>• Climate Change &amp; Environmental Footprint</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พลังงาน</li> <li>• น้ำ</li> <li>• น้ำทิ้ง</li> <li>• มลพิษทางอากาศ (Emission)</li> </ul>	Within Organization	Outside Organization	

**3. การตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของประเด็นที่เลือกมาดำเนินการ (Validation)** เนื่องจากการรายงานตามมาตรฐาน GRI ฉบับ G4 เป็นปีแรก เนื้อหาการรายงานสาระสำคัญจึงครอบคลุมเฉพาะการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ร.ก.ส. ได้มีการพัฒนารูปแบบการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในปีต่อไปให้

มีประสิทธิภาพและสะท้อนนัยสำคัญของแต่ละประเด็นให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมุมมองที่หลากหลาย ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการประเด็นต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้พัฒนากลยุทธ์ขององค์กร และเลือกนำเสนอการบริหารจัดการประเด็นในรายงาน หรือสื่อต่างๆ ได้ตรงกับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้น

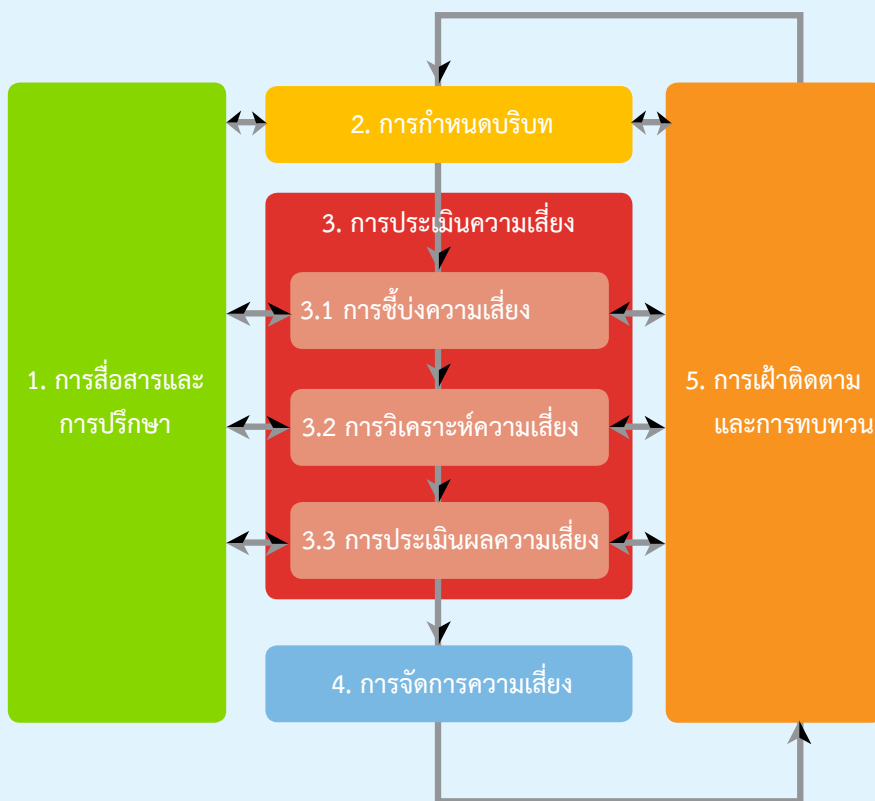
# ความเสี่ยงและโอกาส

ธ.ก.ส. ได้นำหลักการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล (COSO-ERM) แนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และ กระทรวงการคลัง มาเป็นกรอบในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล สำหรับการดำเนินงาน ในปีบัญชี 2557 ธ.ก.ส. ได้กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการจัดทำแผนงานและกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน โดยมีการทบทวนและพัฒนา กระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่ถือใช้อยู่อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงเข้าสู่มาตรฐาน ISO31000 เพื่อให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของธนาคาร มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กระบวนการบริหารความเสี่ยง ควรเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร โดยปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร และนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งกระบวนการจะประกอบด้วยกิจกรรม 5 กิจกรรมหลักดังภาพ

## กระบวนการบริหารความเสี่ยง ตาม ISO 31000:2009





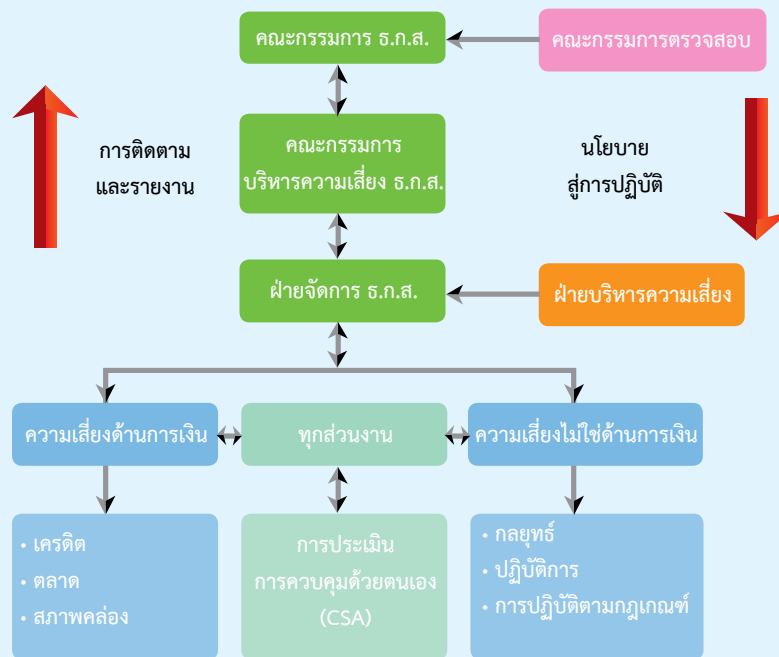
ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการจัดการระบบงานด้านการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญๆ อาทิ การจัดให้มีระบบบริหารพอร์ตสินเชื่อกษัตริกร ที่คำนึงถึงการประมาณค่าความเสี่ยงและผลตอบแทนในการลงทุน (Risk and Return Analysis) การพัฒนาระบบการจับเก็บข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสียด้านปฏิบัติการ (Loss Data) เพื่อให้มีฐานข้อมูลสำหรับคำนวณความเพียงพอของเงินกองทุนตามแนวทางมาตรฐานสากล การพัฒนาและขยายผลระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐาน ISO22301 (BCMS) การบริหารจัดการความกังวลของสาธารณะ และการจัดทำระบบเตือนภัยล่วงหน้าของ ธ.ก.ส. (BAAC Early Warning System: EWS) เพื่อใช้ในการติดตามกำกับ และส่งสัญญาณเตือนภัยที่มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยความเสี่ยงสำคัญขององค์กร นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร โดยมีการจัดทำโครงการสื่อสารการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร

รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสาร อาทิ เว็บไซต์ของธนาคาร สื่อสิ่งพิมพ์ และรายงานต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังมีการบูรณาการงานด้านการบริหารความเสี่ยงเข้ากับการบริหารจัดการองค์กร ภายใต้รูปแบบการบูรณาการร่วมกันในเรื่องของ Governance, Risk และ Compliance (GRC) รวมถึง การพัฒนาบุคลากร เพื่อก้าวสู่ความเป็นมืออาชีพในงานด้านการบริหารความเสี่ยง โดยผลักดันให้พนักงานสอบรับใบประกาศนียบัตรตามมาตรฐานสากล อาทิ ประกาศนียบัตรการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Certification in Control Self-Assessment : CCSA), Certified in Risk and Information Systems Controls (CRISC) และการสร้างผู้เชี่ยวชาญการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk Manager: FRM) และพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือสนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปตามหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ธ.ก.ส. จึงปลูกฝังการบริหารความเสี่ยงให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร รวมถึงกำหนดให้

ทุกภาคส่วน ได้แก่ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ธ.ก.ส. ฝ่ายจัดการ และส่วนงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ดังภาพ



**ระดับคณะกรรมการ :** คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ธ.ก.ส. (Risk Management Committee: RMC) ประกอบด้วยผู้แทนกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูงเป็นกรรมการ โดยทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ กรอบในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทบทวนปัจจัยเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์ แผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ติดตาม กำกับ การบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตลอดจนทำหน้าที่ทบทวน และประเมินความเสี่ยงของระบบควบคุมภายในของธนาคาร

**ระดับฝ่ายจัดการ :** ผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. ที่ดูแลส่วนงานต่างๆ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของส่วนงานในสังกัด ตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง ผ่านการเป็นคณะกรรมการต่างๆ อาทิ คณะทำงานบูรณาการงานบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เป็นต้น

**ระดับส่วนงาน :** ส่วนงานเจ้าภาพความเสี่ยง (Risk Owner) และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ในการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในด้วยตนเอง (Control self-assessment: CSA) ในส่วนที่เกี่ยวข้องภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำส่วนงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังมีส่วนงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานทางด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในในภาพรวม คือ **ฝ่ายบริหารความเสี่ยง** ทำหน้าที่เสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ และกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตลอดจนติดตาม กำกับ ดูแล รวบรวมผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และรายงานสถานะความเสี่ยงด้านต่างๆ ของ ธ.ก.ส. และนำเสนอผู้บริหาร ธ.ก.ส. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ธ.ก.ส. และคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

# การดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ธนาคารจึงกำหนดช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางด้านล่าง เพื่อนำข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความต้องการ ความคาดหวัง

ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เป็นต้น ใช้เป็นโอกาสให้ธนาคารในการพัฒนาการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมถึงกำหนดทิศทางหรือกลยุทธ์ทางธุรกิจในอนาคต ให้สอดคล้องเหมาะสม รวมถึงยังเป็นความท้าทายในการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้สื่อสาร (Sender)	ช่องทางการสื่อสาร (Channel)			เนื้อหาการสื่อสาร (Message)						กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Receiver)						วิธีวัดผล	ผู้รับผิดชอบ	
	วิธีการสื่อสาร		ลักษณะการสื่อสาร	ความถี่	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	การตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ	นโยบาย/การกิจ/ผลการดำเนินงาน	โครงการ/กิจกรรมสำคัญ/CG/CSR/นวัตกรรม	การให้รางวัล/ยกย่องชมเชย/การสร้างขวัญกำลังใจ	ลูกค้า	หน่วยงานกำกับดูแล	ผู้ถือหุ้น	ลูกค้า/คู่ความร่วมมือ	ผู้ส่งมอบ	ชุมชนและสังคม			บุคลากร
	1 way	2 way																
การสื่อสารโดยทีมของผู้บริหารระดับสูง	Coffee Break		*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*	*						*	การติดตามผล การดำเนินงาน	ทุกส่วนงาน	
	การ Briefings		*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*	*						*		ทุกส่วนงาน	
	Floor walks		*	ตามสถานการณ์			*	*	*	*	*				*		สนย.	
	Facebook		*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*	*	*				*	*		ทุกส่วนงาน	
	การเยี่ยมเยียนพนักงานในพื้นที่		*	ตามสถานการณ์	*				*	*				*	*		ทุกส่วนงาน	
	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์		*	ตามกิจกรรม	*		*			*	*		*	*			ทุกส่วนงาน	
การสื่อสารโดยผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานประจำองค์กร	การประชุม															รายงาน การประชุม		
	● การประชุมการจัดทำบันทึกข้อตกลงของ ธ.ก.ส. กับกระทรวงการคลัง		*	รายปี	*	*	*	*			*						ฝ่าย.	
	● การประชุมรวมพนักงานระดับประเทศ Bank Agenda		*	1 ครั้ง/ปี	*	*	*	*						*		ฝ่าย. ฝ่าย. สปส. สนย.		
	● การประชุมรวมพนักงานระดับ ผสข.ภาค		*	1 ครั้ง/ปี	*	*	*	*						*		สนย.		
	● การประชุมรวมพนักงาน สนย.		*	1 ครั้ง/ปี	*	*	*	*						*		ฝ่าย. ฝ่าย.		
	● การประชุมมอบนโยบาย 6 เดือนหลัง		*	1 ครั้ง/ปี	*	*	*	*						*		ฝ่าย. สนย.		

ผู้สื่อสาร (Sender)	ช่องทางการสื่อสาร (Channel)			เนื้อหาการสื่อสาร (Message)					กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Receiver)						วิธีวัดผล	ผู้รับผิดชอบ		
	วิธีการสื่อสาร	ลักษณะการสื่อสาร		วิสัยทัศน์ พันธกิจ กำกับโยม	การตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ	นโยบาย/ภารกิจ/ผลการดำเนินงาน	โครงการ/กิจกรรมสำคัญ/CG/CSR/นวัตกรรม	การให้รางวัล/ยกย่องชมเชย/การสร้างแรงบันดาลใจ	ลูกค้า	หน่วยงานกำกับดูแล	ผู้ถือหุ้น	คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ	ผู้มีส่วน	ชุมชนและสังคม			บุคลากร	
		1 way	2 way															ความถี่
การสื่อสารโดยผู้บริหารระดับสูงผ่านระบบงานและแผนงานประจำของส่วนงาน	● การประชุม Top Team Meeting (TTM)	*	รายเดือน	*	*	*	*							*	รายงานการประชุม	ฝปร.		
	● การประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่างๆ	*	รายเดือน/ไตรมาส	*	*	*	*		*					*		เลขาธิการ อนุกรรมการ 12 คณะ (ฝปร. ฝปส. ฝกม. ฝทน. ฝพช. ฝวจ. ฝผส. ฝผต.)		
	● การประชุมระดับ ฝ่าย/สำนัก	*	รายเดือน	*	*	*	*							*		ทุกส่วนงาน		
	● การประชุมชมรม ผอจ.	*	2 ครั้ง/ปี	*	*	*	*							*		ฝสช.		
	● การประชุมคณะกรรมการ กิจกรรมสัมพันธ์ ธ.ก.ส.	*	รายเดือน	*	*	*	*							*		ฝทน.		
	● การประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น	*	1 ครั้ง/ปี	*	*	*	*			*						ฝปร. ฝนย. ฝกง.		
	● ประชุมผ่าน VDO conference	*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*							*		รายงาน การประชุม	ฝทส.	
	● ประชุมภายนอกส่วนงาน	*	ตามสถานการณ์	*	*	*				*	*	*	*	*		รายงาน การประชุม การติดตามผล การดำเนินงาน	ฝกร.ฝพช. ฝพต.สธอ. ฝบอ.ฝวจ. ฝนย.ฝออก. ฝกง.ฝปร. ฝสส.ฝปช.	
	การมอบหมายสั่งการ	*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*							*		การติดตามผล การดำเนินงาน	ทุกส่วนงาน	
	เอกสารของธนาคาร				*						*					*	แบบสอบถาม	ฝกง.
	● หนังสือประกอบการ เชิญประชุมผู้ถือหุ้น				*						*					*		
	● บันทึกเวียน		ทุกวัน	*	*	*	*	*						*		*	การติดตามผล	ทุกส่วนงาน
	การสัมมนาวิชาการ/การอบรม/ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	*	รายปี	*	*	*	*	*						*		*	การดำเนินงาน	ทุกส่วนงาน
	การปฐมนิเทศ	*	ตามสถานการณ์	*		*	*			*				*		*	แบบสอบถาม	ฝปร. สพท.
การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน	*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*								*	การติดตามผล การดำเนินงาน	เฉพาะ ส่วนงาน		
กิจกรรมการลงนามความร่วมมือ MOU	*	ทุกครั้งที่ทำ MOU	*		*						*	*				ทุกส่วนงาน		



ผู้สื่อสาร (Sender)	ช่องทางการสื่อสาร (Channel)			เนื้อหาการสื่อสาร (Message)						กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Receiver)						วิธีวัดผล	ผู้รับผิดชอบ	
	วิธีการสื่อสาร	ลักษณะการสื่อสาร		วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	การตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ	นโยบาย/ภารกิจ/ผลการดำเนินงาน	โครงการ/กิจกรรมสำคัญ/CG/CSR/นวัตกรรม	การให้รางวัล/ยกย่องชมเชย/การสร้างขวัญกู่กพัน	ลูกค้า	หน่วยงานกำกับดูแล	ผู้ถือหุ้น	ผู้ค้า/คู่ความร่วมมือ	ผู้มีส่วน	ชุมชนและสังคม	บุคลากร			
		1 way	2 way															ความถี่
การสื่อสารของผู้บริหารและองค์กรผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ประชาสัมพันธ์ กิจกรรม สื่อบุคคลและสื่อ ๗ สำนักงาน	สื่อมวลชน	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	News Clipping	สปส. สนจ.
	สื่อวิทยุกระจายเสียง	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	แบบสำรวจ การรับรู้	สปส. สนจ.
	สื่อโทรทัศน์	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*		สปส.
	สื่อสิ่งพิมพ์	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		สปส.
	• วารสารเพื่อการพัฒนาชนบท	*		รายไตรมาส	*	*	*	*	*		*				*	*		สปส.
	• จุลสาร ธ.ก.ส.	*		รายเดือน	*	*	*	*	*						*	*		สปส.
	• เอกสารเผยแพร่	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		สปส.
	ระบบ Intranet	*		ทุกวันทำการ	*	*	*	*	*						*	*		สปส.
	Digital signage	*		ทุกวันทำการ	*	*	*	*	*	*					*	*		สปส. ผทส.
	การจัดกิจกรรมและนิทรรศการ																	
	• นิทรรศการในการจัดประชุม Bank Agenda	*		รายปี	*		*	*							*	*		สปส. ผนย.
	• นิทรรศการในโอกาสประชุมบอร์ด	*		รายเดือน	*		*	*			*				*	*		สปส.
	• นิทรรศการในโอกาสประชุมผู้ถือหุ้น	*		รายปี	*		*	*			*	*			*	*		สปส. ผนย.
	• นิทรรศการในโอกาส MOU	*		ตามสถานการณ์	*		*	*				*	*		*	*		ทุกส่วนงาน
	• จัดกิจกรรมโอกาสพิเศษ	*		ตามสถานการณ์	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		ทุกส่วนงาน
	เครือข่ายนักประชาสัมพันธ์																	
	• จัดประชุมประจำปี		*	รายปี	*		*	*							*	*		สปส.
	• สนับสนุนข้อมูลข่าวสาร		*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*							*	*		สปส.
	สื่อประจำสำนักงาน																	
	• สื่อปีใหม่ / Diary	*		รายปี	*						*	*	*	*	*	*		สปส.
• แฟ้มเอกสาร	*		รายปี	*						*		*	*			สปส.		
• กุญแจเอกสาร	*		รายปี	*						*	*	*	*	*	*	สปส.		
• ของชำร่วย	*		รายปี	*						*	*	*				สปส.		

## การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธ.ก.ส. มีการรับฟังความเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มลูกค้า โดยมีการรวบรวมความเห็นจาก

การสำรวจ การสัมภาษณ์รวมทั้งมีการติดตามและรวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
<b>ด้านเกษตรกรลูกค้า ชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม</b>	
เกษตรกร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริการที่รวดเร็ว</li> <li>• การบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet Banking, Mobile Banking และ Phone Banking เป็นต้น</li> <li>• สนับสนุนองค์ความรู้ให้แก่ลูกค้า เช่น อบรมส่งเสริมอาชีพ อบรมวิชาการต่าง ๆ เป็นต้น</li> </ul>
สังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นสถาบันการเงินที่สนับสนุนการพัฒนาชนบท ขยายการให้บริการเข้าถึงประชาชนผู้ใช้บริการและองค์กรชุมชนทุกระดับ</li> <li>• ดำเนินถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและเท่าเทียม</li> <li>• การมีส่วนร่วมดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชนข้างเคียงและชุมชนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ดำเนินการโครงการนโยบายรัฐ โดยสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์</li> </ul>
<b>ด้านพนักงาน</b>	
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พัฒนาขีดความสามารถพนักงาน</li> <li>• ดูแลความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมสุขภาพของพนักงานในลักษณะต่างๆ</li> </ul>
<b>ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ</b>	
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทางการเงิน การลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เหมาะสม</li> <li>• มีการบริหารจัดการที่ทันสมัย นำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ</li> <li>• สร้างความเข้มแข็งแก่สหกรณ์ สถาบันเกษตรกร ชุมชน ในการสนับสนุนการผลิตและการตลาดให้กับเกษตรกร</li> </ul>
ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พัฒนามาตรฐานการทำงานกับ ธ.ก.ส. ให้มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนมากขึ้น</li> <li>• คุณภาพการให้บริการ รวดเร็วถูกต้องเป็นมาตรฐาน</li> <li>• ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มีจริยธรรมที่ดีในการประกอบธุรกิจ เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส</li> <li>• ตลอดจนมีการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ถูกต้อง</li> <li>• มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ และทันกาลผ่านทางเว็บไซต์</li> </ul>

โดย ธ.ก.ส. ได้มีนโยบายและตัวอย่างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นโยบายด้าน CSR ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างกิจกรรม
<b>ด้านเกษตรกรลูกค้า ชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม</b>		
■ เกษตรกรลูกค้า	ให้คุณค่าความสำคัญกับลูกค้า โดยให้บริการที่เป็นธรรม เท่าเทียมกัน รักษาจรรยาบรรณที่พึงปฏิบัติต่อลูกค้า และพัฒนาลูกค้าให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดตั้งสถาบันเกษตรกรและชนบท</li> <li>การให้บริการที่สะดวกแก่ผู้พิการหรือผู้สูงอายุ</li> </ul>
■ สังคมและชุมชน	ดูแลสังคมและชุมชน ได้แก่ ชุมชนโดยรอบที่ตั้งสำนักงาน ธ.ก.ส. ชุมชนที่ลูกค้าใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีความพร้อมที่จะเป็นชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง และชุมชนที่ธนาคารทำเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้มีความเข้มแข็ง ประชาชนในสังคมและชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการพัฒนาสังคมแห่งคุณธรรมด้วยธนาคารความดี</li> <li>โครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง</li> <li>โครงการศูนย์การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส.</li> <li>สานสัมพันธ์รอบรั้ว ธ.ก.ส.สำนักงานใหญ่</li> </ul>
■ สิ่งแวดล้อม	ร่วมดูแลสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดนโยบายสินเชื่อต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>ธนาคารต้นไม้</li> </ul>
<b>ด้านพนักงาน</b>		
■ พนักงาน	ดูแลพนักงานให้มีความสุขในการทำงาน ทั้งกายและจิตใจ โดยมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปรับปรุงสำนักงานและอุปกรณ์สำนักงาน ให้มีความปลอดภัยและถูกต้องตามสุขลักษณะ</li> <li>ระบบการพัฒนาพนักงาน ระบบสวัสดิการ และผลตอบแทนที่เหมาะสม เป็นธรรม และมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา</li> </ul>
<b>ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ</b>		
■ ประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย</li> <li>มุ่งช่วยเหลือภาคเกษตรซึ่งถือเป็นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศให้เข้มแข็ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้บริการสินเชื่อครบวงจรเพื่อเสริมสร้างโอกาสและสนับสนุนภาคการเกษตรให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน</li> </ul>
■ ผู้ถือหุ้นและลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ความสำคัญกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้นตามที่กฎหมายกำหนด และเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ ของธนาคาร</li> <li>ดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าบนพื้นฐานความซื่อสัตย์ โปร่งใส สร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือเพื่อขยายโอกาสในการทำธุรกิจอื่นๆ ร่วมกันต่อไปในอนาคต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดวางระบบให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สาขาของธนาคาร call center และเว็บไซต์ เป็นต้น ได้อย่างสะดวก ทั้งนี้ได้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกปี</li> <li>มีการอบรมให้ความรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
■ เยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปลูกฝังเยาวชนให้คนดี รู้จักการวางแผน รู้จักการบริหารเงิน เพื่อที่จะได้เติบโตเป็นกำลังที่สำคัญต่อประเทศชาติในอนาคต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการสร้างวินัยการออมโดยโรงเรียนธนาคาร</li> <li>โครงการผลิตบัณฑิตนักการเกษตรร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)</li> <li>โครงการสาธารณสุขุศลคืนถิ่น</li> </ul>

# ธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ



ธ.ก.ส. ได้ดำเนินธุรกิจด้วยความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรลูกค้า พร้อมทั้งเป็นองค์กรที่มั่นคงและยั่งยืน จึงได้มีการกำหนดและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

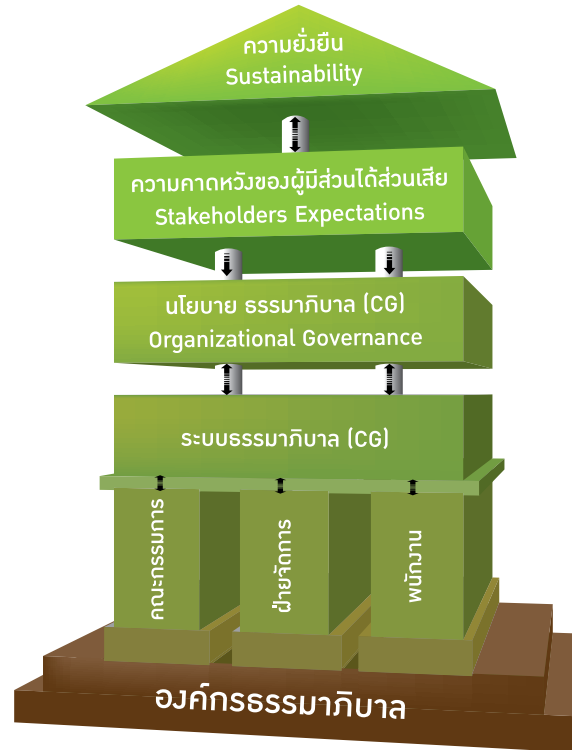
อย่างสมดุล และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นองค์กรธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน

## ระบบการกำกับดูแลของ ธ.ก.ส.



ระบบการกำกับดูแลของ ธ.ก.ส. มีผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยกำกับดูแลหลัก เป็นหน่วยกำกับดูแลในระดับบนสุด โดยมีคณะกรรมการ ธ.ก.ส. แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่างๆ ทำหน้าที่กำกับดูแล (Supervisory Board) และคณะกรรมการฝ่ายจัดการเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารจัดการ (Board of Management) โดยในการกำกับดูแล ธ.ก.ส. ได้กำหนดกรอบการดำเนินงาน (Framework) ระบบการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง นโยบายของผู้ถือหุ้น (Statement of Directions) รวมทั้ง ธ.ก.ส. ยังได้มีการทบทวนมาตรฐานการกำกับดูแลด้านต่างๆ เช่น นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต กรอบแนวทางจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน และการเปิดเผยข้อมูลที่สอดคล้องกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

ในส่วนของระบบการกำกับดูแลกิจการ ธ.ก.ส. ได้มีการกำหนดหลักปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการกำกับดูแลกิจการตามแนวทางของกระทรวงการคลัง รวมถึงคณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีโครงสร้างของอนุกรรมการในการกำกับดูแลกิจการที่ครบถ้วน เหมาะสม เพื่อเป็นผู้กำกับ ทบทวน ติดตามผลการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มปฏิบัติตามระบบกำกับดูแลกิจการไปในทิศทางเดียวกัน คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และฝ่ายจัดการยังได้มีการสื่อสารนโยบาย ธรรมนูญ คู่มือธรรมนูญ และแผนการกำกับดูแลกิจการทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ตามช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่กำหนดไว้ เช่น วารสารเพื่อการพัฒนาชนบท จุลสาร ธ.ก.ส. ระบบ Intranet เครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมและ นิทรรศการต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ทุกพื้นที่มีการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และมั่นใจว่าระบบกำกับดูแลกิจการ จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้



โดยในปีบัญชี 2557 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และฝ่ายจัดการ ได้ร่วมทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม และกำหนดยุทธศาสตร์ ในขั้นตอนการจัดทำยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งทบทวนระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธ.ก.ส. เทียบกับเกณฑ์ Asean CG Scorecard แนวปฏิบัติที่ดีต่างๆ รวมถึงทบทวนกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องธรรมาภิบาล เช่น การรับฟังความคิดเห็นจากการสำรวจความพึงพอใจในเรื่องธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. การทบทวนนโยบายและปรับปรุงคู่มือธรรมาภิบาล เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของกรรมการ ธ.ก.ส. ฝ่ายจัดการ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นต้น เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของ ธ.ก.ส.



## จริยธรรมทางธุรกิจ

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้มีคู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นแนวทางให้ทั้งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติ รวมถึงการจัดทำแบบสอบถาม ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ ธ.ก.ส. มีการดำเนินงาน อย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่างๆ ที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

**1. การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน** กรรมการ ปฏิบัติตามข้อบังคับระเบียบคำสั่งต่างๆ ของ ธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและ หลักสิทธิมนุษยชนสากลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคาร

**2. การสนับสนุนภาคการเมือง** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ มีสิทธิเสรีภาพในการใช้สิทธิทางการเมือง และสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

**3. การมีส่วนได้ส่วนเสียและผลประโยชน์ขัดกัน** การตัดสินใจและการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับกิจการของ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานจะต้องทำเพื่อผลประโยชน์ สูงสุดของธนาคาร โดยปราศจากอิทธิพลความต้องการ ส่วนตัว ครอบครัว หรือบุคคลผู้ใกล้ชิดใดๆ

**4. การเก็บรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้อาวุสารหรือข้อมูลใดที่มีอำนาจสั่งการ ยังไม่อนุญาต

**5. การปฏิบัติต่อลูกค้า** กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมุ่งมั่น และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ ราคาที่เป็นธรรมอันจะส่งผลให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจ



**6. การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางการค้า อย่างยุติธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้า

**7. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นตามสิทธิที่มีตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

**8. การจัดซื้อ จัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องยึดหลักผลประโยชน์ สูงสุดของธนาคารโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือ ของพวกพ้อง

**9. การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม** กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนโดยถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของ ธนาคาร

**10. การปฏิบัติต่อพนักงาน** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นอย่าง เท่าเทียมกันและไม่ละเมิดสิทธิ

**11. การควบคุมภายในและการตรวจสอบ ภายใน** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจให้ความร่วมมือและสนับสนุนในระบบ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ตีตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้ในระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2546 รวมทั้งมีการพิจารณาวินิจฉัยและให้ข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายในโดยคณะกรรมการบริหารหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

**12. การรับ การให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงการระมัดระวังในการรับหรือมอบประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจ หรือสั่งการให้ผู้อื่นรับมอบประโยชน์แทนตนรวมทั้งคู่สมรสและญาติของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจในอนาคต หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ได้แก่ ของขวัญ ของที่ระลึก เงินทรัพย์สินใด หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดหนี้ หรือการลดหนี้ให้เปล่า การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย การให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการหรือคิดดอกเบี้ย หรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า และการอื่นซึ่งจะเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้ หรือไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด

**13. ความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารและประกันคุณภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมต้องคำนึงถึงและถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและมาตรฐานทางด้านคุณภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

**14. ทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารโทรคมนาคม** กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปกป้องดูแลรักษาทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร มีความเคารพลิขสิทธิ์ของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยใช้สื่อโทรคมนาคมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร และถูกต้องตามหลักกฎหมาย

ธ.ก.ส. มีการปลูกฝังจริยธรรม จรรยาบรรณ และวัฒนธรรม ธ.ก.ส. ตั้งแต่หลักสูตรการปฐมนิเทศ และเป็นหัวข้อหนึ่งในการสอบคัดเลือกพนักงานทุกตำแหน่ง รวมทั้งกำหนดให้เป็นหัวข้อหนึ่งในการประเมินขีดความสามารถเพื่อเลื่อนเงินเดือนประจำปี และเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยสำหรับพิจารณาการเลื่อนระดับตำแหน่ง

ในปี 2557 ธ.ก.ส. กำหนดให้มีแผนงาน/โครงการใหม่ๆ ในการสร้างบรรยากาศและส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เช่น โครงการตักบาตรทุกวันเงินเดือนออกและวันสำคัญทางพุทธศาสนา โครงการสวนมนต์ทุกวันพฤหัสบดี โครงการปฏิบัติธรรมโดยไม่ถือเป็นวันลาป่วย 7 วัน โครงการเสริมสร้างศาสนสัมพันธ์ ปี 2557 สายด่วนความดี 8353 โครงการ ธ.ก.ส. อาสาพัฒนาชนบท (BAAC Happy Society) เป็นต้น และมีการยกระดับด้านจริยธรรม ให้เป็น Core Competency ของธนาคาร เพื่อมุ่งเน้นให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมถึงมีการบรรจุ เรื่องธรรมาภิบาลเป็นวาระการประชุมพนักงานของส่วนงานทุกครั้งที่มีการประชุม โดยมีการบันทึกในรายงานการประชุมและรายงานการสื่อสารด้านธรรมาภิบาล รวมถึงกำหนดให้ส่วนงานมีการรายงานผลการดำเนินงาน เป็นรายไตรมาส



## การต่อต้านการทุจริต (Anti-corruption)

ในปี 2557 ธ.ก.ส. จัดให้มีนโยบายและการดำเนินงานที่สำคัญซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย เช่น กำหนดนโยบายหลักด้านการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย นโยบายการรับลูกค้า และนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย นโยบายลำดับรองเกี่ยวกับการจัดจ้างและการฝึกอบรมพนักงาน การตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ และการพัฒนา/ปรับปรุง นโยบายมาตรการ หรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และออกเป็นประกาศธนาคารเพื่อเผยแพร่ให้พนักงานได้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด กำหนดให้ลงทะเลเบียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามกฎหมาย FATCA แบบ RDC (Registered deemed compliant FFI) และเห็นชอบให้ปรับปรุงคู่มือว่าด้วยเงินฝากเพื่อรองรับกฎหมายดังกล่าว กำหนดนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคาร มีการติดตามศึกษา พ.ร.บ.แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 20) พ.ศ.2557 (ว่าด้วยการค้าประกันและการจำนอง) และพิจารณาปรับปรุงแบบพิมพ์ คู่มือปฏิบัติงาน รวมทั้งปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกันกับกฎหมายที่แก้ไขใหม่ เป็นต้น



นอกจากนี้ มีการปรับปรุงรูปแบบการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และวิธีการรายงานด้วยระบบสารสนเทศ มีการส่งเสริม การพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการเผยแพร่ข้อมูลด้านกฎหมายสำคัญแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้รางวัลแก่ส่วนงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานดีเด่นด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการบริหารความเสี่ยง และด้านธรรมาภิบาล ในกิจกรรมวัน GRC

## การตรวจสอบ

ธ.ก.ส. มีระบบการกำกับดูแลด้านการตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระและมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดโครงสร้างองค์กรให้สายงานกำกับและตรวจสอบมีความเป็นอิสระ ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบและดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee: AC) โดยแต่งตั้งจากกรรมการ ธ.ก.ส. ที่มีความเป็นอิสระ และได้จัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายใน “สายงานกำกับและตรวจสอบ” โดยขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งกำหนดหัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน (Chief

Audit Executive : CAE) เทียบเท่าระดับผู้บริหารตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ โดยสายงานกำกับและตรวจสอบเป็นส่วนงานที่มีความเป็นอิสระไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ในการดำเนินงานได้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายใน พ.ศ.2555 คู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และคู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบในรัฐวิสาหกิจ ปี 2555



## กรอบการวางแผนการดำเนินงานตรวจสอบ



สายงานกำกับและตรวจสอบได้กำหนดกรอบ การวางแผน ซึ่งให้ความสำคัญในการรวบรวมข้อมูลจาก ยุทธศาสตร์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นของคณะกรรมการ ตรวจสอบ ฝ่ายจัดการ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง รวมถึงผู้แทน ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และธนาคาร แห่งประเทศไทย (ธปท.) และกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในตามแนวทางของ Balanced Scorecard : BSC และกำหนดยุทธศาสตร์การตรวจสอบ 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ตรวจสอบเชิงรุกและสร้างสรรค์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 2) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ 3) สร้าง และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ 4) พัฒนาการปฏิบัติงาน ตรวจสอบให้เป็นมาตรฐานสากล และ 5) ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวทาง/กลยุทธ์ การตรวจสอบ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) First Line มุ่งเน้น ด้านการเฝ้าระวัง วิเคราะห์จากส่วนกลาง และการประเมิน การควบคุมภายในด้วยตนเอง (CSA) 2) Second Line มุ่งเน้นตรวจสอบการออกแบบกระบวนการ และการติดตาม กำกับผลการดำเนินงาน และ 3) Third Line มุ่งเน้น การตรวจสอบส่วนงานในภูมิภาค และการตรวจสอบ

โดยเครือข่าย นอกจากนี้ ยังจัดทำนโยบายด้านการตรวจสอบ และแบบเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ตรวจสอบ ภายใน

สายงานกำกับและตรวจสอบดำเนินการตาม นโยบาย แนวทางการตรวจสอบ และแผนปฏิบัติการ ด้านการตรวจสอบอย่างเป็นอิสระ สามารถนำเสนอรายงาน ผลการตรวจสอบซึ่งสรุปประเด็นสำคัญที่ตรวจพบ และ ข้อเสนอแนะเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้จัดการ ธ.ก.ส. และ คณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส. ทุกไตรมาส เพื่อให้ ฝ่ายจัดการสามารถนำประเด็นสำคัญที่ตรวจพบ และ ข้อเสนอแนะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลา

ในปี 2557 ธ.ก.ส. มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในที่สำคัญ อาทิ การพัฒนาพนักงานให้ได้ รับประกาศนียบัตรวิชาชีพผู้ตรวจสอบภายใน โครงการ ศึกษาดูงานด้านการตรวจสอบภายใน และการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ณ กลุ่มบริษัท ชัยบูรณ์ บราเดอร์ส และการเข้าร่วมสัมมนาของชมรมผู้ตรวจสอบภายในของ

ธนาคารและสถาบันการเงิน เรื่อง “The Internal Capital Adequacy Assessment Process : ICAAP และ Interest Rate Risk In Banking Book : IRRBB” เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ จากผลการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ ยังนำไปสู่การจัดหาระบบ Fraud Detection การจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพื่อประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน (Quality Assessment Review : QAR) มีการประชุมอย่างเป็นทางการกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง และธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระ

## การบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน

การดำเนินงานสำคัญด้านการควบคุมภายใน ประจำปีบัญชี 2557 ธนาคารได้พัฒนาระบบการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส. ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยการสนับสนุนเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในการขับเคลื่อนงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยง การให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประเมินการควบคุมต่างๆ ทั้งการประเมินการควบคุมระบบงานสำคัญ การประเมินการควบคุมด้วยตนเอง

นอกจากนี้ยังเน้นเรื่องการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการนิเทศงาน โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

### 1. การจัดทำเครื่องมือสนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (Toolkit)

ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในโดยได้จัดทำคู่มือฉบับ Mr./Ms. Risk’s Toolkit เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของธนาคาร (Mr./Ms. Risk’s Management) ในการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน รวมทั้งสนับสนุนให้การดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยเนื้อหาของคู่มือฯ จะรวบรวมสาระสำคัญของวิปฏิบัติ

ธ.ก.ส. ได้กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การประเมินคุณภาพ โดยบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นอิสระ มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณสมบัติด้านงานตรวจสอบภายใน โดยมีการเข้าตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายนอก (Regulator) ได้แก่ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ดำเนินการเข้าตรวจสอบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของส่วนงาน

### 2. การพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยง (ระยะที่ 2)

ธ.ก.ส. ได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยง (BAAC Risk Management System : BRMS) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานและมุ่งเน้นที่ประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด โดยพัฒนาระบบให้รองรับการขยายจำนวนผู้เข้าใช้งานในระบบให้ครอบคลุมส่วนงานเพิ่มขึ้น

### 3. การประเมินการควบคุมภายในระบบงานสำคัญของธนาคารแบบ COSO-ERM

ธ.ก.ส. ได้มีการประเมินระบบงานสำคัญตามกรอบ COSO-ERM ของธนาคาร ได้แก่ ระบบบัตรสินเชื่อเกษตรกรและระบบงานการให้เงินกู้ตามข้อบังคับ ฉ.35 โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องการใช้งานในระบบดังกล่าวเป็นผู้จัดทำแบบประเมินจากผลการประเมินดังกล่าวมีผู้ประเมินในระบบบัตรสินเชื่อ จำนวน 1,195 คน และ ระบบงานการให้เงินกู้ตามข้อบังคับ ฉ.35 จำนวน 1,333 คน ผลการประเมินพบว่า ทั้งสองระบบมีระดับการควบคุมภายในที่เพียงพอ

#### 4. สื่อสารและนิเทศงานการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน

ธ.ก.ส. จัดให้มีการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีบัญชี 2557 มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 1,290 คน เป็นพนักงานในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 1,226 คน และพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ 64 คน โดยกลุ่มเป้าหมายครอบคลุมพนักงานทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับพนักงานปฏิบัติการ มีการติดตาม กำกับ ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามในการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจร่วมกัน

#### 5. การประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment: CSA)

ส่วนงานต่างๆ ได้นำแผนงานสำคัญของส่วนงาน ข้อมูลจากระบบการจัดเก็บข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ (Loss Data) ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ ธปท. สายงานกำกับตรวจสอบ ธ.ก.ส. ทีมผู้ตรวจสอบของฝ่ายกิจการสาขา/สนจ.มาพิจารณาทบทวนปัจจัยเสี่ยงที่แท้จริงของส่วนงานโดยประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยง และจัดทำแผนงานจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance)

ธ.ก.ส. มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Risk Management Policy) ดังนี้

1. จัดให้มีการควบคุมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
2. ป้องกันความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน
3. กำหนดผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
4. พัฒนาการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
5. ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน

ธ.ก.ส. มีการสอบทาน ประเมิน ติดตาม และ กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและลดความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการและคู่สัญญา โดยมีการตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส. และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำส่วนงาน เพื่อกำกับ ดูแล การปฏิบัติงานสอบทาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงาน และมีแผนงานการเผยแพร่ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญแก่พนักงาน และดำเนินการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของทางการและคู่สัญญา ซึ่งผลการประเมินและติดตามสถานะความเสี่ยงดังกล่าวพบว่า ปัจจุบัน ธ.ก.ส. ยังไม่ได้รับรายงานความเสียหายต่อการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการและของคู่สัญญาแต่อย่างใด

## นโยบายและมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ช.ก.ส. ดำเนินงานโดยการยึดมั่น และให้ความสำคัญ ในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีปฏิบัติงาน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และมุ่งให้พนักงานปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้อง รอบคอบระมัดระวัง มุ่งประโยชน์ ส่วนรวม จึงจัดให้มีการควบคุมดูแลและป้องกันเกี่ยวกับการ ทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือ รายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการระหว่างกันอย่างเหมาะสม ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี โดยถือเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณ สำคัญที่กรรมการและพนักงานต้องยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และกำหนดไว้เป็นระเบียบของธนาคาร ฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลักการ ที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี (Corporate Governance) โดยกำหนดความรับผิดชอบ ของคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการ ช.ก.ส. ควบคุม และจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ที่อาจขึ้นระหว่างฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ ช.ก.ส. และ

ภาครัฐอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์โดยรวมของ ประเทศชาติเป็นหลัก รวมทั้งตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน ของ ช.ก.ส. ในทางมิชอบและการกระทำที่ไม่ถูกต้องของ ฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ ช.ก.ส. และภาครัฐ

2. เป็นไปตาม พ.ร.บ. คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับ กรรมการและพนักงาน ช.ก.ส. พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2550 มาตรา 5 ที่กำหนดให้กรรมการ ของ ช.ก.ส. ต้องไม่เป็นผู้ถือหุ้นของ ช.ก.ส. หรือผู้ถือหุ้น ของนิติบุคคลที่ ช.ก.ส. เป็นผู้ถือหุ้นอยู่และต้องไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งใดในนิติบุคคลที่ ช.ก.ส. เป็นผู้ถือหุ้น เว้นแต่ คณะกรรมการ ช.ก.ส. มอบหมายให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ หรือดำรงตำแหน่งอื่นในนิติบุคคลที่ ช.ก.ส. เป็นผู้ถือหุ้น สำหรับปีบัญชี 2557 ช.ก.ส. ได้เปิดเผยข้อมูลและ ความโปร่งใสของกรรมการ ช.ก.ส. ผู้จัดการ และรองผู้จัดการ/ ผู้ช่วยผู้จัดการ ให้เป็นไปตามหลักการ และแนวทางการ กำกับดูแลที่ดีใน ช.ก.ส. ซึ่งปีบัญชี 2557 ยังไม่พบว่ามี ความความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทั้งในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน



## การดำเนินการเมื่อมีการประพฤติปฏิบัติที่ฝ่าฝืนต่อจริยธรรม

ธ.ก.ส. มีกระบวนการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าบุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานทุกกรณี โดยใช้ระบบ Compliance และมีสายงานกำกับและตรวจสอบ เป็นผู้สอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานอีกชั้นหนึ่ง นอกจากนี้ ยังมี การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ถูกต้อง และรายงานจุดผิดปกติ จุดพึงระวัง แนวทางป้องกันต่างๆ โดยตรงต่อผู้จัดการ ในกรณีที่พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม หลังจากได้ตรวจประเมินแล้วจะดำเนินการส่งรายงานข้อร้องเรียนการกระทำผิดวินัย/ฝ่าฝืนจรรยาบรรณของผู้ได้บังคับบัญชาแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา ดังนี้

1) ผู้บังคับบัญชา แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อร่วมกันกำหนดวิธีการในการหาข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่กระทำผิดวินัย/ฝ่าฝืนจรรยาบรรณ

2) ผู้บังคับบัญชา ร่วมกับคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง พิจารณาข้อเท็จจริง พยาน หลักฐานต่างๆ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามบทลงโทษที่มีการระบุไว้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร หรือคู่มือจริยธรรม

จรรยาบรรณ และรายงานผลการพิจารณาแก่ผู้บังคับบัญชาเหนือตน หากไม่พบความผิด หรือความผิดไม่รุนแรง จะดำเนินการทำทัณฑ์บน หรือหนังสือตักเตือน แต่หากพบความผิดรุนแรง จะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อกำหนดประเด็นสอบสวนต่อไป





3) คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนจากพยานชั้นหนึ่ง พยานชั้นสอง พยานโดยตรง ประจักษ์พยาน และพยานบอกเล่า เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง/ความผิด และกำหนดบทลงโทษตามที่ระบุไว้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร

4) ผู้ถูกตัดสินลงโทษสามารถยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. พิจารณาอุทธรณ์ตามหนังสือขออุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน หลังจากได้รับคำสั่งลงโทษทางวินัย

5) คณะกรรมการฝ่ายจัดการ คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินการตามกระบวนการตรวจติดตามฯ อย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส



## ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและช่องทางในการติดต่อ

ช่องทางการรับฟังเสียง/ ช่องทางในการติดต่อ	วิธีการรับฟัง และเรียนรู้	กลุ่มลูกค้า			วาระชีวิตลูกค้า	วัตถุประสงค์			ความต้องการในการตอบสนองของลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ข้อมูลสารสนเทศที่ต่อการเรียนรู้	เครื่องมือการวิเคราะห์	การนำไปใช้ประโยชน์			
		บุคคล	องค์กร	ภาครัฐ		ค้นหาข้อมูล	ทำธุรกรรม	ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะ								
 1. พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์</li> </ul>	D	D	-	1,2	✓	✓	✓	ข้อมูลลูกค้าต้อง/เป็นกันเอง	สาขา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความต้องการความคาดหวัง/ไม่พึงพอใจ</li> <li>• พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ</li> <li>• ข้อมูลคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ</li> </ul>	Root Cause Analysis Gap Analysis Qualitative Analysis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> <li>• จัดทำแผน CRM</li> <li>• ปรับปรุงช่องทางให้บริการ</li> <li>• พัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประชุมกลุ่มลูกค้า</li> </ul>	Q	-	-	1,2	✓	✓	✓								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เยี่ยมเยือนลูกค้า</li> </ul>	M	M	M	2,3	✓	-	✓								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• อบรม /สัมมนา</li> </ul>	Q	Q	Q	2	✓	-	-								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ออกบูธ Event เดินตลาด</li> </ul>	O	O	O	1,2,3	✓	✓	-								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กิจกรรม CRM/CSR</li> </ul>	Q	Q	Q	1,2,3	✓	-	-								
 2. โทรศัพท์/โทรสาร		D	D	D	1,2,3	✓	-	✓	ข้อมูลลูกค้าต้อง/รวดเร็ว	สาขา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความต้องการความคาดหวัง</li> <li>• ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Root Cause Analysis</li> <li>• Trend Analysis</li> <li>• Gap Analysis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พัฒนากระบวนการ (โปรแกรม)</li> <li>• ส่งเสริมการให้บริการ Proactive</li> <li>• ปรับปรุงแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>• ปรับปรุงช่องทางให้บริการวางแผนยุทธศาสตร์</li> </ul>			
 3. จดหมาย		D	D	D	1,2,3	-	-	✓	ข้อมูลลูกค้าต้อง/มีหลักฐาน/เป็นทางการ	สาขา						
 4. กล่องรับฟังความคิดเห็น		W	-	-	2	-	-	✓	ข้อมูลลูกค้าต้อง/ปรับปรุงแก้ไข	สาขา						
 5. E-mail		O	O	O	1,2,3	-	-	✓	เฉพาะคน	ฝกต.						
 6. Facebook		D	-	-	1,2,3	✓	-	✓	เปิดเผย	ฝกต.						
 7. Website		D	-	-	1,2,3	✓	-	✓	เปิดเผย	ฝกต.						
 8. ศูนย์บริการประชาชน 1111		D	-	-	1,2,3	-	-	✓	ข้อมูลลูกค้าต้อง/รวดเร็ว/เป็นทางการ	ฝกต.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ข้อร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Root Cause Analysis</li> <li>• Trend Analysis</li> <li>• Gap Analysis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงช่องทางให้บริการวางแผนยุทธศาสตร์</li> </ul>			
 9. Call Center		D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	✓	✓	✓	ข้อมูลลูกค้าต้อง/รวดเร็ว	ฝกต.				<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความต้องการความคาดหวัง</li> <li>• ข้อมูลคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ</li> <li>• ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Root Cause Analysis</li> <li>• Trend Analysis</li> <li>• Gap Analysis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงช่องทางให้บริการวางแผนยุทธศาสตร์</li> </ul>
 10. ศูนย์บริการลูกค้า 1593		D	-	-	1,2,3	✓	-	✓	ข้อมูลลูกค้าต้อง/รวดเร็ว	ฝกต.						
 11. การสำรวจ/วิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus Group</li> <li>• สำรวจความพึงพอใจ</li> <li>• วิจัยตลาด</li> </ul>	Y,Q	Y	Y	1,2,3	✓	-	-	ข้อมูลลูกค้าต้อง	ศวจ. ฝนย. ฝกต.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความต้องการความคาดหวัง</li> <li>• ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ</li> <li>• พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ</li> <li>• ข้อมูลคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ</li> <li>• สภาวะตลาด</li> <li>• ข้อมูลคู่เทียบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistical Analysis</li> <li>• Quantitative Analysis</li> <li>• Gap Analysis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงช่องทางให้บริการวางแผนยุทธศาสตร์</li> </ul>			

หมายเหตุ : 1 = ผู้ที่ยังไม่เป็นลูกค้า, 2 = ลูกค้าปัจจุบัน, 3 = อดีตลูกค้า

D = Daily, W = Weekly, M = Monthly, Q = Quarterly, Y = Yearly, O = Occasionally

## กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ในปี 2557 ธ.ก.ส. มีการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้งในกรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และในกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์/บริการของลูกค้าและคู่ความร่วมมือ และนำเสนอคณะกรรมการ CRM เพื่อพิจารณา โดยมีการพัฒนาระบบ VOC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน โดยพัฒนาระบบการบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ VOC ให้มีความละเอียดของประเภทเรื่องยิ่งขึ้น และช่วยให้การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนมีความละเอียดแม่นยำและส่วนงานผู้ใช้ระบบใช้งานได้ง่าย มีการพัฒนาปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงกำหนดแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อลดการสูญเสียทางธุรกิจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยดำเนินการ 1) กำหนดกรอบการจัดการข้อร้องเรียนตามระดับความรุนแรง 2) กำหนดมาตรการในการลดการสูญเสียทางธุรกิจ และ 3) กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลการลดการสูญเสียทางธุรกิจ ได้แก่ ร้อยละของลูกค้าที่ร้องเรียนและยังคงทำธุรกรรมกับธนาคาร และแนวทางการติดตามประเมินประสิทธิผล รวมถึงกำหนดแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์อย่างรวดเร็ว และทันกาล โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการเฝ้าระวัง และแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีการกำหนดกรอบในการจัดการและติดตามข้อร้องเรียนระหว่างลูกค้าคู่ความร่วมมือ รวมถึงช่องทางการติดต่อที่มีความเหมาะสมกับแต่ละฝ่ายกิจการ



สาขา ทั้งนี้ ธ.ก.ส. มีการประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อติดตามความสัมพันธ์และรักษาลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีรายละเอียดตัวชี้วัดตามตาราง

การประเมินประสิทธิผล	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
ร้อยละการจัดการข้อร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	80.91	91.30	94.18
ร้อยละของลูกค้าที่มีความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน	89.00	92.00	93.67

## สุขภาพความปลอดภัยและอาชีวอนามัย



ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของพนักงาน ตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน เพื่อทำหน้าที่พิจารณากำหนดนโยบาย แผนการดำเนินการ ที่ทำให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากรทุกคน อีกทั้งยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ของ ธ.ก.ส. ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 3 แห่ง (บางเขน นางเลิ้ง และประชาชื่น) ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีการแต่งตั้งพนักงานเครือข่ายความปลอดภัยฯ (Mr.Safety) ทุกชั้นและทุกอาคาร ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วย คปอ. ทำหน้าที่รายงานเหตุความไม่ปลอดภัยฯ ให้กับ คปอ. สำนักงานใหญ่ทั้ง 3 อาคาร ซึ่งมากกว่าที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

สำหรับส่วนงานในภูมิภาค ธ.ก.ส. ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.) ระดับบริหารและหัวหน้างาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน ประจำส่วนงานฝ่ายกิจการสาขาภาคและสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัด ครอบคลุมทุกส่วนงานที่เป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงานทั่วประเทศมากกว่าที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานทุกคนทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยกำหนดแผนงานและดำเนินการตามแผนด้านความปลอดภัยฯ





ธ.ก.ส. มีแผนการเรียนรู้และพัฒนาด้านความปลอดภัย โดยการจัดสัมมนาบุคลากรเครือข่ายความปลอดภัย Mr.Safety เพื่อให้ความรู้และสร้างระบบรายงานเหตุ ความไม่ปลอดภัยฯ เป็นประจำ ปีละ 2 ครั้ง มีการจัดอบรม ฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี ปรับปรุง คู่มือความปลอดภัยให้ทุกส่วนงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ และมีแผนการดำเนินงานโดยส่งเสริมสนับสนุน ให้ทุกส่วนงานเข้าร่วมโครงการประกวดสถานประกอบการ ดีเด่นด้านความปลอดภัยฯ กับส่วนงานภายนอก เพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โครงการประกวดสำนักงาน สีเขียว (Green building) การประชุมคณะกรรมการ ความปลอดภัยฯ ประจำส่วนงานทุกเดือน จัดกิจกรรม วันความปลอดภัย (Safety Day) การรณรงค์ส่งเสริม การสร้างสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีการตรวจสุขภาพให้กับบุคลากรเป็นประจำทุกปี มีการตรวจสอบอาคารและบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ รวมทั้งมีการตรวจวัดสภาพอากาศในบริเวณพื้นที่สัมผัสเสี่ยง

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีการติดตามและวัดผล การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของแต่ละส่วนงาน โดย คปอ. หรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย หรือ Mr.Safety ทุกส่วนงาน เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามเพื่อให้มีการ ดำเนินงานตามแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ที่กำหนด ไว้ ซึ่ง คปอ. ของทุกส่วนงานจะมีการประชุมทุกเดือนและ รายงานผลการดำเนินงานให้ ธ.ก.ส. ทราบทุกไตรมาส ในกรณีมีเหตุการณ์ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้น คปอ. จะรายงานให้ ธ.ก.ส. ทราบทันที

ธ.ก.ส. ยังมีระบบปรับปรุงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือความต้องการของบุคลากรทั่วประเทศเกี่ยวกับงาน ความปลอดภัย สุขอนามัย และสวัสดิภาพของบุคลากร มีการตรวจสอบจากส่วนงานภายนอก เช่น กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน กรมส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีการสำรวจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย การเข้าร่วมประกวดสำนักงานสีเขียว (Green Office) โครงการสถานประกอบการดีเด่นระดับจังหวัด และระดับประเทศ รวมทั้งการติดตามผลกิจกรรมความปลอดภัย อื่นๆ เพื่อการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้สถานที่ ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัยและสวัสดิภาพ สำหรับ แนวทางการปรับปรุงปัจจัยด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ ธ.ก.ส. ได้พิจารณาและกำหนดให้มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงและความจำเป็นของบุคลากร แต่ละกลุ่ม รวมทั้งพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

ในปีบัญชี 2557 ธ.ก.ส. มีการยกระดับมาตรฐาน ด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของธนาคาร โดยศึกษามาตรฐานด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และ สวัสดิภาพต่างๆ เช่น มาตรฐานกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน พ.ร.บ. ระเบียบต่างๆ เป็นต้น เพื่อทบทวนและ สร้างมาตรฐานสุขอนามัย ความปลอดภัยในการทำงานของ ธ.ก.ส. โดยจัดทำชุดเครื่องมือประเมินการปฏิบัติตาม มาตรฐานความปลอดภัยฯ ของสถานที่ทำงานทุกสาขาและ ทบทวนคู่มือ/มาตรฐานสุขอนามัย ความปลอดภัยในการ ทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกันทุกสาขาทั่วประเทศ และเพิ่มการจัดกิจกรรมส่งเสริมสร้างความตระหนัก และ การให้ความรู้ให้กับพนักงานทั้งในระดับ สนง. และภูมิภาค เช่น มีแพทย์มาให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโรคที่อาจเกิดขึ้น จากการทำงานทุกไตรมาส เป็นต้น รวมถึงการปรับปรุง สภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสวัสดิภาพ โดยจัดทำโครงการ Green Building เช่น แยกขยะ และระบบการกำจัดขยะ การวัดความเข้มของแสงสว่าง ในการทำงาน ตรวจวัดปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ เป็นต้น

# การดูแลพนักงานและการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน

ธ.ก.ส. มีการดูแลพนักงานและเตรียมบุคลากรให้พร้อมทั้งด้านขีดความสามารถและกำลังคน สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพการแข่งขันที่ต้องก้าวสู่สากล รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความพึงพอใจและผูกพันต่อ ธ.ก.ส. มุ่งมั่นและร่วมมือกันปฏิบัติงานจนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อส่งต่อบริการที่ดีไปสู่ลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อ ธ.ก.ส. นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเชื้อชาติศาสนา ทั้งหญิงชายทุกวัย โดยเท่าเทียมมิได้มีการเลือกปฏิบัติ ตามหลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) ทั้งบริการทางการเงินของธนาคาร

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การตรวจสอบข้อมูลตามข้อกำหนดหรือข้อกำหนดต่างๆ กรณีลูกค้าเป็นผู้พิการหรือผู้สูงอายุที่เดินไม่สะดวก ธ.ก.ส. จัดบริการดูแลเป็นพิเศษ เช่น มีพนักงานช่วยจัดบริการรถเข็นนั่งและปรับให้มีทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ในสำนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแบบใหม่ เป็นต้น สำหรับพนักงานจะได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งสิทธิและหน้าที่การเป็นพลเมือง สิทธิและหน้าที่การเป็นพนักงาน ธ.ก.ส. โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยครอบคลุมไปถึงบริษัทในเครือ ผู้ร่วมทุน และคู่ค้า รวมถึงการให้สิทธิแก่ชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

## การจ้างงานและการเคารพในความหลากหลาย

เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นของชุมชนของบุคลากรที่องค์กรจ้าง ธ.ก.ส. ดำเนินการตั้งแต่การรับสมัคร และการคัดเลือก โดยมีช่องทางการรับสมัครที่หลากหลายซึ่งกลุ่มเป้าหมายทุกพื้นที่สามารถเข้าถึงได้ มีการใช้หลักเกณฑ์การสรรหาที่เปิดกว้าง ยึดหลักความรู้ความสามารถความโปร่งใสเป็นธรรม ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการทุกขั้นตอน แบ่งการสรรหาเป็นภูมิภาค/พื้นที่ ดำเนินงานซึ่งผู้สมัครสามารถเลือกให้

สอดคล้องกับภูมิลำเนาหรือตามความต้องการของตนเอง ภายใต้ตำแหน่งงานนั้นๆ โดยไม่จำกัดด้านเชื้อชาติ ศาสนา และสถาบันการศึกษา สำหรับผู้ที่ได้บรรจุแต่งตั้ง จะได้รับการฝึกอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรและรูปแบบการดำเนินงานในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ตามตำแหน่ง/สายอาชีพเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ



ตารางแสดงข้อมูลบุคลากร โดยในปี 2557 ค.ศ. มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 21,759 คน จำแนกตามเพศ พื้นที่ปฏิบัติงาน ระดับพนักงาน วุฒิการศึกษา และอายุ ได้ดังนี้

ข้อมูลด้านพนักงาน	ปี 2555		ปี 2556		ปี 2557	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>จำแนกตามเพศ</b>						
จำนวนพนักงานทั้งหมด	19,922	100	20,840	100	21,759	100
• ชาย	10,614	53.28	10,611	50.92	10,746	49.39
• หญิง	9,308	46.72	10,229	49.08	11,013	50.61
<b>จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน</b>						
• สำนักงานใหญ่	2,265	11.37	2,201	10.56	2,263	10.40
• ภูมิภาค	17,657	88.63	18,639	89.44	19,496	89.60
<b>จำแนกตามระดับ</b>						
• ผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูง	42	0.21	42	0.20	43	0.20
• พนักงานระดับบริหาร	1,578	7.92	1,690	8.11	1,750	8.04
• พนักงานระดับปฏิบัติการ	13,990	70.22	16,733	80.29	17,495	80.40
• ผู้ช่วยพนักงาน	4,312	21.64	2,375	11.40	2,471	11.36
<b>จำแนกตามวุฒิการศึกษา</b>						
• ต่ำกว่าปริญญาตรี	3,447	17.30	3,610	17.32	2,669	12.27
• ปริญญาตรี	14,079	70.67	14,577	69.95	16,076	73.88
• สูงกว่าปริญญาตรี	2,396	12.03	2,653	12.73	3,014	13.85
<b>จำแนกตามอายุ</b>						
• ต่ำกว่า 35 ปี	8,340	41.86	9,161	43.96	9,828	45.17
• 36 - 45 ปี	5,578	28.00	5,131	24.62	4,837	22.23
• 46 - 55 ปี	5,104	25.62	5,569	26.72	5,967	27.42
• 56 - 60 ปี	900	4.52	979	4.70	1,127	5.18



## ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

ธ.ก.ส. ยึดมั่นในปรัชญาของการบริหารผลตอบแทน และสวัสดิการที่มี ให้แก่พนักงานทุกคนอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้น สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน ให้ผลตอบแทน ที่เหมาะสมกับระดับความสามารถและความเชี่ยวชาญ ในงานนั้นๆ รักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ กับองค์กร กระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานรายบุคคล

สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่ ธ.ก.ส. จัดให้ ตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่แตกต่างตามกลุ่ม เช่น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะหรือพื้นที่ที่ก่อให้เกิด ความเสี่ยงแก่ชีวิตและทรัพย์สินพื้นที่ทุรกันดารเดินทาง ไม่สะดวก กำหนดให้มีเงินเพิ่ม (เบี้ยเสี่ยงภัย เบี้ยกันดาร) และจัดสวัสดิการสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย รวมถึงการให้ บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์ทั้งที่เป็นไปตามกฎหมาย กำหนด เช่น กองทุนบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และ สูงกว่ากฎหมายกำหนด เช่น การรักษา พยาบาลในสถานพยาบาลเอกชน เงินช่วยเหลือการศึกษา บุตรเงินช่วยเหลือบุตร เงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยและเงินกู้ยืม เพื่อซ่อมแซมทรัพย์สินจากภัยพิบัติ กองทุนสวัสดิการ

พนักงาน ธ.ก.ส. เป็นต้น รวมถึงการจัดให้มีการดูแลสุขภาพ ตามโครงการ Focus Group และโครงการล้างพิษพิชิตโรค สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง เช่น ไชมันพอกตับ นิวโนถุงน้ำดี เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีสวัสดิการที่สามารถตอบสนอง ตามความต้องการของบุคลากรแต่ละคน ได้แก่ กองทุน สำรองเลี้ยงชีพ ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรเลือกนโยบาย การลงทุนตามระดับความเสี่ยงที่ต้องการได้ด้วยตนเอง สามารถปรับเปลี่ยนระหว่างปีได้ จากสวัสดิการ และ สิทธิประโยชน์ดังกล่าวมา ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี สมฐานะ เทียบเคียงกับองค์กรอื่นได้ มีความพึงพอใจและ ผูกพันกับองค์กร จึงมุ่งมั่น ทุ่มเทพปฏิบัติงาน ทำให้ ผลประเมินความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีอัตรา Turnover rate ต่ำ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการ ลูกค้าและผลการดำเนินงานที่ดีของธนาคาร รวมถึง การเคารพสิทธิตามกฎหมายของพนักงานทุกคน เช่น การลาบวชซึ่งลาได้ทั้งพนักงานชายและหญิง การลาเพื่อช่วยเหลือ บุตรแรกคลอดของพนักงานชาย การลาคลอดบุตร เป็นต้น โดยสามารถสรุปจำนวนพนักงานลาคลอดบุตร และจำนวน พนักงานที่กลับมาทำงานหลังคลอดบุตร ปี 2555-2557 ได้ดังตาราง

ปี	จำนวนพนักงานลาคลอดบุตร	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังลาคลอดบุตร
2555	356	356
2556	444	444
2557	480	480

## แรงงานสัมพันธ์

ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้มี “คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์” เพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เป็นสื่อกลางต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ลดปัญหาการยื่นข้อเรียกร้อง ลดความขัดแย้ง ความคับข้องใจ เป็นช่องทางหนึ่งในการร้องทุกข์ของลูกจ้าง และเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยกลไกของระบบทวิภาคี ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. สำหรับองค์ประกอบของคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ธ.ก.ส. กำหนดให้ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง มีสัดส่วนจำนวนที่เท่ากัน นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญกับแรงงานสัมพันธ์และเคารพสิทธิการรวมตัวของพนักงาน

ในทุกมิติและทุกระดับ โดยกำหนดให้ทุกสาขามีตัวแทนสภาพแรงงาน และให้ทุกฝ่ายกิจการสาขาภาคมีคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ระดับภาค เพื่อเป็นกระบวนการในการปรึกษาหารือปัญหาข้อเสนอนะ ในรูปแบบคณะกรรมการร่วมระหว่างผู้แทนฝ่ายบริหารและผู้แทนฝ่ายพนักงานตามฝ่ายภาคต่างๆ สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการบริหารงานของธนาคารรวมทั้งการปรึกษาหารือปัญหาข้อเสนอนะ และแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ รวมถึงเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์โดยมีพนักงานเป็นสมาชิกสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ธ.ก.ส. มากกว่าร้อยละ 85

## การให้ความสำคัญกับข้อปฏิบัติด้านแรงงาน

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับข้อปฏิบัติด้านแรงงาน โดยยึดมั่นและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และหลักเกณฑ์ต่างๆ อาทิ การปฏิบัติต่อพนักงานตามแนวทางธรรมาภิบาล โดยพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร จึงต้องรักษาและสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาที่ช่วยให้พนักงานเป็น

มีอาชีพในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้สร้างและพัฒนาระบบการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนจัดให้มีการดูแลระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี สนับสนุนการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างเต็มที่

## การไม่เลือกปฏิบัติ

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่คำนึงถึงบทบาทของหญิงและชายที่ร่วมปฏิบัติงาน สร้างประโยชน์ให้กับ ธ.ก.ส. และร่วมสนับสนุนขับเคลื่อนความสำเร็จของงานธนาคารอย่างเท่าเทียมกัน โดยค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ มีความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกหญิงชาย ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการดูแลเกษตรกรลูกค้าทั้งหญิงชายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมเช่นเดียวกัน

ธ.ก.ส. จึงแต่งตั้งคณะทำงานบูรณาการบทบาทหญิงชาย (Gender) เพื่อนำมุมมองของบทบาทหญิงชายมาเป็นกรอบในการบริหารจัดการงานธนาคารเพื่อให้โอกาสแก่พนักงานทั้งหญิงชายในการพัฒนาและแสดงศักยภาพที่แท้จริงของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์อย่างเต็มที่ เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับธนาคารและเกษตรกรลูกค้ามากยิ่งขึ้น

## การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ธ.ก.ส. ดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับ ตั้งแต่ ระดับผู้ช่วยพนักงานไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ของ ธ.ก.ส. มีความรู้ความสามารถ ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างพฤติกรรมพนักงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

ที่เป็นเลิศ สร้างแรงจูงใจ แรงแบนดาลใจให้พนักงานมีความพึงพอใจและผูกพันต่อ ธ.ก.ส. โดยสามารถสรุปจำนวนชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และร้อยละของพนักงานที่เข้ารับการอบรม ปีบัญชี 2555-2557 ดังนี้

ปี	จำนวนชม./คน/ปี	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย/คน/ปี (บาท)	ร้อยละของพนักงานที่เข้ารับการอบรม/ พนักงานทั้งหมด
2555	21	11,168	100
2556	24.30	16,817	100
2557	25.30	10,491	100



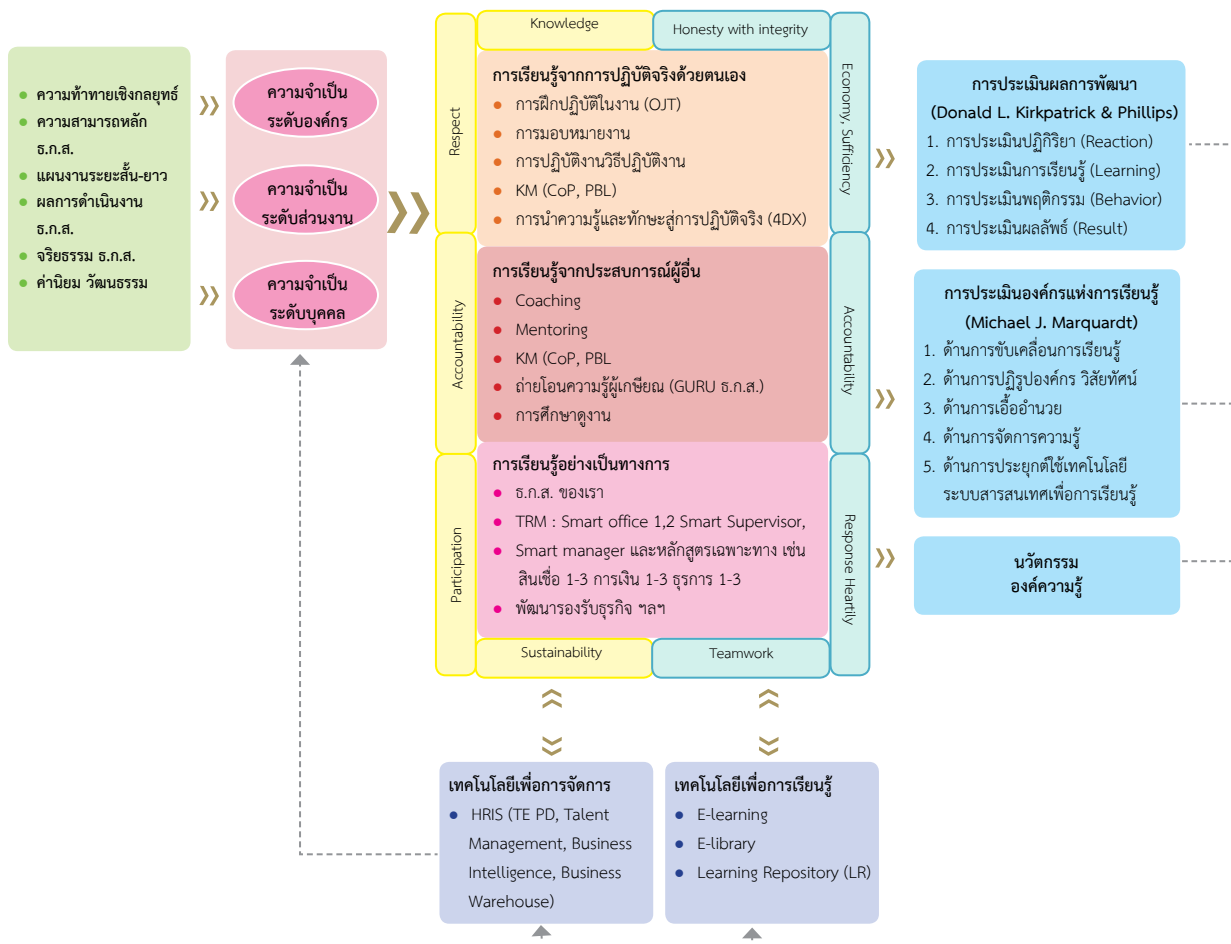
สำหรับกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารระดับสูง ธ.ก.ส. มีขั้นตอนหลักในการดำเนินการ คือ

- 1) การสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา
- 2) จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 3) ดำเนินการพัฒนาตามแผนฯ และ
- 4) ประเมินและติดตามผลการพัฒนา

ในปี 2557 ธ.ก.ส. มีการทบทวนและพัฒนากระบวนการเรียนรู้และพัฒนาของ ธ.ก.ส. (BAAC Learning Model) ที่บูรณาการทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กร โดยใช้หลักการเรียนรู้แบบผสมผสานในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้เรียนและหน้าที่

ความรับผิดชอบ ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะการเรียนรู้ในห้องเรียนเท่านั้น โดยส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ E-learning การเรียนรู้ด้วยตนเอง การอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การสอนงาน (Coaching) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีการพัฒนารูปแบบอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของ ธ.ก.ส. จะได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณค่าและพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และจัดทำแผนยกระดับระบบการเรียนรู้และพัฒนาปี 2558-2562 โดยจัดทำหลักสูตรที่รองรับทิศทางและยุทธศาสตร์ธนาคาร พัฒนาเครื่องมือในการสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น E-library, E-learning รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระบบการเรียนรู้และการพัฒนากับระบบการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ และจัดทำคู่มือสอนงานสำหรับพี่เลี้ยงตำแหน่งพนักงานการเงิน พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานธุรการ

## ระบบการเรียนรู้และพัฒนา ธ.ก.ส. (BAAC Learning Model)



นอกจากนี้ มีการพัฒนาแนวทางการพัฒนาพนักงาน จ.ก.ส. ตามระดับ (Training Roadmap) โดยทบทวน Module Theme และหลักสูตรในแต่ละระดับ ตั้งแต่การปฐมนิเทศ จนถึงระดับบริหาร โดยระดับ 4-7 เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น (Smart Officer) ระดับ 8-9 เน้นการสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม



รวมถึง มีการพัฒนาระบบการพัฒนาตนเอง เชื่อมโยงกับการสรรหาคัดเลือกพนักงานระดับ 4 - 7 โดยแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการพัฒนาตนเองฯ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกหัวข้อวิชา ที่ยึดหลักการพัฒนาให้พนักงานเป็นคนเก่งคนดีสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม กำหนดหัวข้อวิชาและขอบเขตเนื้อหาการพัฒนาพนักงานระดับ 4-7 รวมถึงกำหนดรูปแบบการเรียนรู้ให้เป็นลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) โดยใช้ระบบ E-Learning หรือการศึกษาจากตำราเอกสาร และกำหนดเครื่องมือการเรียนรู้และวัดผล ตลอดจน การถ่ายโอนความรู้จากผู้เกษียณ นอกจากนี้ มีการเพิ่มการถ่ายทอดองค์ความรู้ในตำแหน่ง/ลักษณะงานที่มีความสำคัญและมีลักษณะงานที่เป็นเทคนิคเฉพาะตัว (Transit Knowledge) คือ ผู้จัดการสาขา และพนักงานธุรการ รวมทั้งปรับรูปแบบการถ่ายโอน

(Smart Supervisor) ระดับ 10 สร้างความมุ่งมั่นในทีม เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีกว่า ระดับ 11-12 เสริมสร้างศักยภาพทีมเพื่อสร้างความแตกต่าง และระดับ 13 นำองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งในแต่ละระดับมีการออกแบบหลักสูตรที่สอดคล้องกับจุดเน้น

ให้ผู้ถ่ายโอนเขียนเล่าเรื่องเองและนำเสนอที่ปรึกษาในการถ่ายโอน อีกทั้งพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้จากผู้ลาออกและโยกย้าย โดยปรับปรุงแบบฟอร์มการโยกย้าย/การลาออก

จ.ก.ส. ใช้วิธีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ ตามรูปแบบของ Donald L.Kirkpatrick and Phillips มุ่งการประเมิน 2 ด้าน คือ 1) ผลสำเร็จการจัดโครงการพัฒนาและการเรียนรู้เปรียบเทียบกับแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประจำปี และ 2) ผลสำเร็จของโครงการจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้และพัฒนาครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้ช่วยพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูง โดยแต่ละโครงการมีการกำหนดระดับการประเมินตามลักษณะโครงการที่กำหนด ดังนี้



ระดับ	เครื่องมือ	KPI	ประเภทหลักสูตรที่วัดผล
Reaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>แบบประเมิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้อบรมมีความพึงพอใจภาพรวม 70%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทุกหลักสูตร</li> </ul>
Learning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pre-Post Test</li> <li>Workshop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้อบรม 80 % ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตรสายอาชีพ</li> <li>หลักสูตรตาม TRM</li> </ul>
Behavior	<ul style="list-style-type: none"> <li>แบบติดตามผลผู้อบรม/หัวหน้างาน</li> <li>แบบสัมภาษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ผ่านการอบรมนำความรู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์หลักสูตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์ให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่กำหนด</li> </ul>
ROI/Result	<ul style="list-style-type: none"> <li>คำนวณผลลัพธ์เทียบกับ Investment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีค่า &gt; 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการพัฒนาที่มีคชจ. &gt; 10 ล้านบาท ยกเว้นโครงการรัฐบาล</li> </ul>

## การสำรวจความพึงพอใจและผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ธ.ก.ส. ได้สำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการสำรวจเพื่อความถูกต้องโปร่งใส ยุติธรรมอย่างต่อเนื่องปีละ 1 ครั้ง มีการกำหนดปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันสอดคล้องกับกลุ่มบุคลากรของ ธ.ก.ส. 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ช่วยพนักงาน ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน โดยแต่งตั้งคณะทำงานเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อ ธ.ก.ส. สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ทั้งทาง

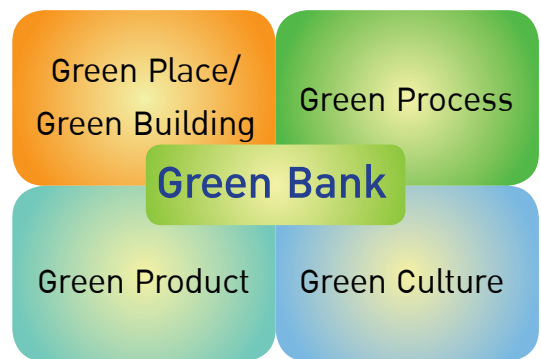
ด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ตลอดจนการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง รวมถึง การนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน มาวิเคราะห์จัดทำแผนพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อ ธ.ก.ส. โดยมุ่งหวังเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกทัศนคติที่ดี พึงพอใจ ผูกพัน กับธนาคาร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการให้บุคลากรมุ่งมั่น พุ่มพสุสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าหมายของธนาคาร



# การจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน

จากภารกิจหลักของธนาคาร ในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน และสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทย ควบคู่ไปกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคงและยั่งยืน ทั้งด้านเกษตรกรและชุมชน ด้านพนักงานและองค์กร และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้มีการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ธนาคาร โดยเป้าหมายหนึ่งที่สำคัญ คือ การสร้างองค์กรเป็น Green Bank ที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วย

- Green Place / Green Building ประหยัดพลังงาน รักษาสิ่งแวดล้อม สะดวก ปลอดภัย
- Green Process ยกระดับ BCM ไปสู่ ISO 22301
- Green Product สินเชื่อเกษตรอินทรีย์ พลังงานสะอาดในชุมชน เงินฝากเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โรงเรียนธนาคาร
- Green Culture วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม



## นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดการพลังงาน ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถือว่านโยบายดังกล่าว คือหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การใช้พลังงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับการทำงานเทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี

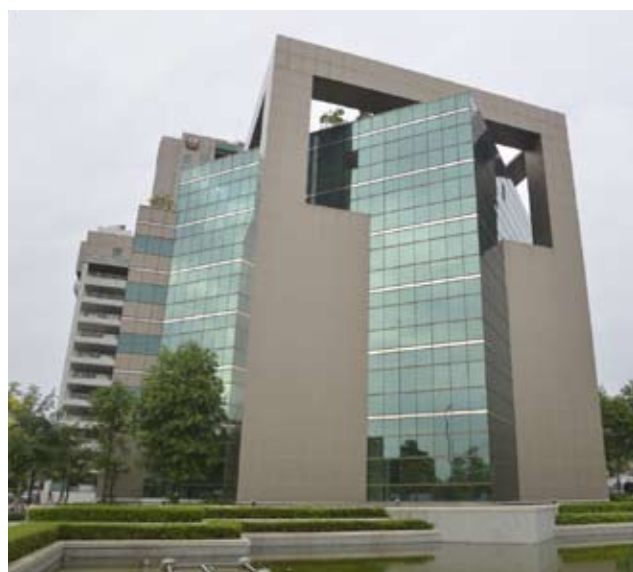
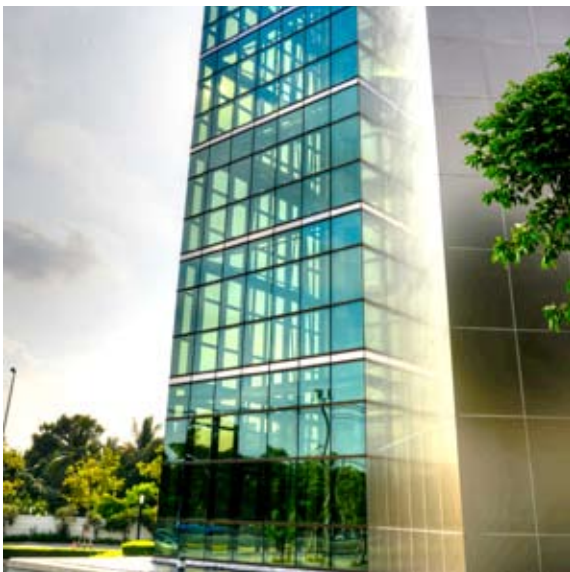
- กำหนดให้มีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและอาคารเขียว ธ.ก.ส. ระดับนโยบาย ซึ่งมีรองผู้จัดการที่กำกับดูแลด้านกลยุทธ์องค์กรเป็นประธาน คณะทำงานฯ เพื่อดูแลเรื่องมาตรการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงาน และด้านสิ่งแวดล้อม

- การกำหนดการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานประกอบด้วย 1) อาคารสำนักงานสีเขียว 2) อาคารต้นแบบประหยัดพลังงานระบบปรับอากาศขนาดใหญ่ 3) อาคารอนุรักษ์พลังงาน 4) Carbon Footprint for Organization 5) การติดตั้งใช้พลังงานไฟฟ้าทดแทน (Solar Cell) 6) การติดตั้งใช้ Sensor Switch ในห้องน้ำ 7) มาตรการลดการทำงานของเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ 8) มาตรการเลือกเปิดใช้งานเครื่องทำน้ำเย็นที่มีประสิทธิภาพสูง

ในปี 2557 ธ.ก.ส. มีการกำหนด**มาตรการประหยัดพลังงานและการใช้อาคารสำนักงานใหญ่** จำนวน 7 มาตรการ ได้แก่ 1) มาตรการใช้งานระบบเครื่องปรับอากาศ 2) มาตรการด้านการใช้ลิฟต์โดยสาร 3) มาตรการด้านแสงสว่าง 4) มาตรการด้านการใช้เครื่องไฟฟ้าทั่วไป 5) มาตรการการใช้น้ำประปา ระบบสุขภัณฑ์ห้องน้ำ 6) การรับประทานอาหารภายในสำนักงานของพนักงาน 7) การใช้กระดาษภายในสำนักงาน **และกำหนดมาตรการประหยัดพลังงาน สนจ. และสาขา** จำนวน 2 มาตรการ ได้แก่ 1) มาตรการประหยัดพลังงานไฟฟ้า 2) มาตรการประหยัดน้ำมัน รวมทั้งทบทวนคู่มือการบริหารการใช้ทรัพย์สินต่างๆ ตลอดจนมีการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์นโยบายอาคารเขียวผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของ

ธนาคาร เช่น การติดประกาศบอร์ดสื่อประชาสัมพันธ์ อาคารจอดรถ การประชุมซักซ้อมและอบรมพนักงาน การทำหนังสือเวียนไปยังส่วนงานต่างๆ และการประชาสัมพันธ์โดยประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงนโยบายอาคารเขียว และมาตรการประหยัดพลังงานฯ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกับนโยบายฯ และมาตรการดังกล่าวทั่วทั้งองค์กร

โดยผลการดำเนินการจากการอนุรักษ์พลังงาน ทำให้ธนาคารสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนที่สิ้นเปลืองพลังงานสูงสุดที่สุดของอาคาร และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากที่สุดลดได้มากกว่า 485,000 kWh/ปี หรือลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้มากถึง 281.93 tons/ปี



## อาคารเขียว ร.ก.ส. (Green place)

มีการกำหนดรูปแบบอาคารสำนักงานใหญ่ บางเขน เป็นอาคารประหยัดพลังงาน เป็นอาคารที่ถูก ออกแบบป้องกันความร้อนก่อนที่จะเข้ามาภายในสำนักงาน โดยกำหนดผังโครงสร้างอาคารขนานทางด้านทิศเหนือ-ใต้ ใช้ผนังกระจก Insulation Glass แบบ Low-E และ

Aluminium Composite นำระบบสาธารณสุขโรคและ ห้องน้ำระบบลิฟต์โดยสารมาไว้ทางทิศใต้ ซึ่งเป็นส่วน ที่ได้รับผลกระทบจากความร้อนของแสงอาทิตย์มากที่สุด รวมถึงให้มีช่องว่างระหว่างผนังระบบสาธารณสุขโรค เพื่อป้องกันไม่ให้ความร้อนส่งผ่านเข้ามาในสำนักงานได้



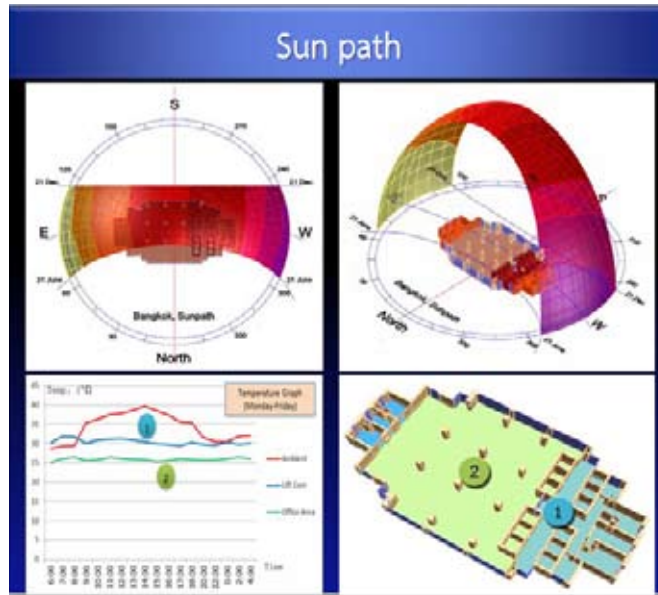
การออกแบบผนังอาคาร (กรอบอาคาร) สำนักงานใหญ่ ร.ก.ส. บางเขน ใช้กรอบเป็นผนังกระจกซึ่งเป็น Insulation Glass แบบ Low-E ผสมผสานกับผนังทึบ ซึ่งเป็นผนัง Aluminium Composite มีไส้เป็นฉนวนกันความร้อน

กรอบของอาคารด้านทิศตะวันตกส่วนใหญ่จะเป็น ผนังทึบ ส่วนกรอบด้านบนของอาคารคือหลังคาหรือดาดฟ้า อาคาร Podium และอาคาร Computer จะออกแบบเป็น Roof Garden มีต้นไม้เป็นฉนวนกันความร้อน ส่วนอาคาร Tower จะมีลานจอดเฮลิคอปเตอร์ เป็นส่วนสูงสุดของ อาคารและเป็น Shading ให้กับชั้นดาดฟ้าของอาคาร

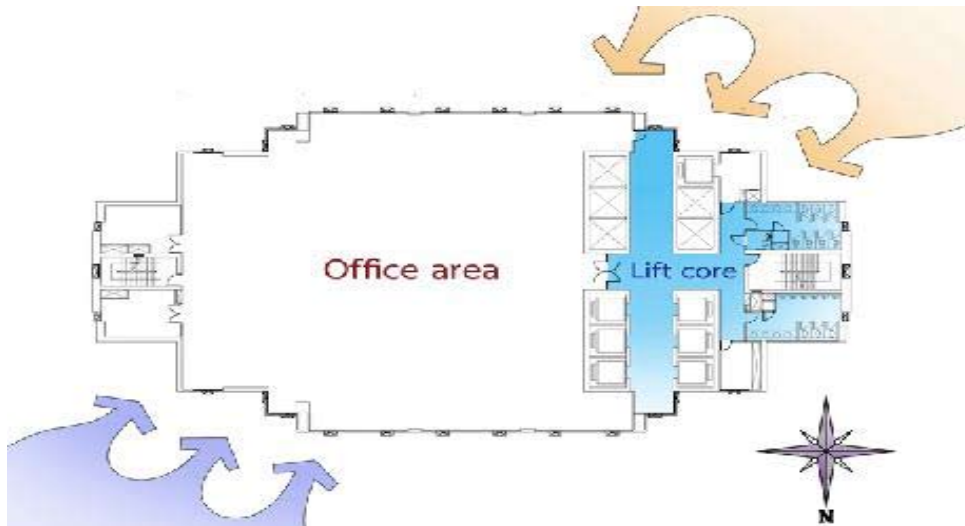
### การออกแบบหลังคาของตัวอาคาร



ลักษณะการวางผังอาคารหลักขนาบทิศเหนือ-ใต้ ซึ่งมีผลต่อการใช้พลังงานลดลง



ลักษณะความร้อนภายนอกที่เข้ามายังตัวอาคาร



การนำแสงสว่างจากธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ภายในสำนักงาน



## การบริหารจัดการกระดาษ

ด้วยธนาคารได้ให้ความสำคัญและตระหนักในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการรณรงค์ลดการใช้กระดาษตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จนถึงปัจจุบัน ดังนี้

### 1. พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

โดยดำเนินการเป็นระยะ

**1.1 โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ. 2543 – 2549 :** เป็นโครงการนำร่องที่ส่วนงานสำนักงานใหญ่ โดยมีระบบงานที่สำคัญคือ ระบบหนังสือภายในระบบคู่มือปฏิบัติงานธนาคาร

**1.2 โครงการศึกษาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OA) เต็มรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2550 :** เป็นโครงการศึกษาและออกแบบขั้นตอนงานเพื่อให้สามารถนำแนวทางที่ธนาคารกำหนดไปปฏิบัติได้จริง และลดการใช้กระดาษได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำผลไปขยายผลให้ส่วนงานและสาขาทั่วประเทศ

**ผลการศึกษา :** ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และขั้นตอนงาน (Work Flow) ที่ออกแบบไว้สามารถขยายผลให้ทุกส่วนงานและทุกสาขาดำเนินการต่อไปได้

**1.3 โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ขยายผลสาขา) ปี พ.ศ. 2554 – 2555 :** ธนาคารได้ขยายผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สาขาทั่วประเทศสามารถรับ-ส่งงานในระบบ ได้เช่นเดียวกับสำนักงานใหญ่ มีระบบงานที่สำคัญ คือ ระบบคำสั่ง ระบบคู่มือปฏิบัติงานธนาคาร ระบบหนังสือภายนอก ระบบหนังสือภายใน ระบบทะเบียนรับหนังสือภายนอก ระบบบริหารเอกสาร

**1.3.1 การสื่อสาร :** ได้มีการสื่อสาร และให้ความรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และความรู้การลดใช้กระดาษรายละเอียดตามเอกสารแนบ เพื่อให้ทุกส่วนงานนำแนวทางที่ธนาคารกำหนดไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง

**1.3.2 การตรวจสอบ และติดตามผล:** ฝ่ายอำนวยการ และฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ตรวจสอบการใช้ระบบ และติดตามประเมินผลโครงการ ได้พบปัญหาอุปสรรคในด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย สื่อสารของธนาคารยังรองรับไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน และจำนวนเอกสารในปัจจุบัน จึงได้เพิ่มประสิทธิภาพระบบตามข้อ 1.4

### 1.4 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ. 2556

**1.4.1 เพิ่มประสิทธิภาพ ได้ด้านโปรแกรม Application Hardware และระบบเครือข่ายสื่อสารของธนาคาร** ให้รองรับกับจำนวนเอกสารในปัจจุบัน

**1.4.2 วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ** ผลการสำรวจผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพระบบเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 19.62 ตามตัวชี้วัดของธนาคาร และมีความพึงพอใจประโยชน์ระบบในด้านลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่ายการจัดส่งเอกสาร ลดปัญหาด้านเอกสารสูญหาย คิดเป็นร้อยละ 80.06

### 2. โครงการรณรงค์ลดปริมาณการใช้กระดาษ

มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษของธนาคาร ตั้งเป้าหมายโครงการ ปีบัญชี 2557 ให้ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ ลดค่าใช้จ่ายด้านกระดาษลงจากปีที่ผ่านมาไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 โดยมีกิจกรรมที่ดำเนินการ คือ

**2.1 ให้ความรู้/รณรงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการใช้กระดาษตามนโยบายสำนักงานสีเขียว (Green Building) และให้ใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า โดยใช้กระดาษ 2 หน้า**

**2.2 รณรงค์ให้พนักงานเกิดความตระหนักให้มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการนิเทศ ออกหนังสือชักชวน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์**

**2.3 กำหนดให้มีการรายงานผลการลดใช้กระดาษปีละ 2 ครั้ง ผลการดำเนินงาน ปีบัญชี 2557 จากการรายงานผลการใช้กระดาษ ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ลดการใช้กระดาษลงได้ร้อยละ 7.60 เปรียบเทียบจากปีบัญชี 2556**

## ด้านงานผลิตเอกสาร

นอกจากนี้ กลุ่มงานธุรการกลาง ที่มีภารกิจในการให้บริการงานผลิตเอกสารให้กับส่วนงานต่างๆ ในสำนักงานและสาขาทั่วประเทศ รับผิดชอบการผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยแนวทางการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม ผ่านภารกิจที่รับผิดชอบ ดังนี้

**1) มุ่งมั่นงานให้บริการผลิตเอกสารที่มีประสิทธิภาพ** โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการผลิต ตั้งแต่ วัตถุดิบที่เลือกใช้ (INPUT) การควบคุมกำกับดูแลกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพ (Process) เพื่อให้ได้



ผลงานที่มีคุณภาพ (Output) ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการ (Outcome)

### Input

การเลือกใช้กระดาษที่ใช้สำหรับงานถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO และฉลากสีเขียว

1. มีการจัดหากระดาษซึ่งเป็นวัตถุดิบในการผลิตผ่านขั้นตอนการจัดหาที่ถูกต้องโปร่งใส เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระดาษนั้นผ่านขั้นตอนการผลิตจากโรงงานผู้ผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีความน่าเชื่อถือ
2. การใช้ผงหมึก ที่มีคุณภาพที่ดี และผ่านการรับรองมาตรฐานการผลิต



### Output/Outcome

มีการตรวจสอบคุณภาพของงานผลิตก่อนส่งมอบให้ผู้ให้บริการเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และเกิดความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ



### Process

จ.ก.ส. มีการใช้เครื่องถ่ายเอกสารที่มีประสิทธิภาพสูงได้รับเครื่องหมายมาตรฐานการผลิต เป็นเครื่องที่สามารถควบคุมมลพิษที่เกิดจากขั้นตอนการผลิตได้ ไม่ปล่อยมลภาวะต่อผู้ใช้หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการควบคุมการผลิตอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและไม่ให้เกิดของเสียระหว่างการผลิตอีกทั้งมีการบำรุงรักษาเครื่องถ่ายเอกสารให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีการจัดเก็บวัสดุเหลือใช้ เช่น กากผงหมึก มีพื้นที่สำหรับการดูแลจัดเก็บ รักษา และมีการกำจัดโดยการแจ้งให้บริษัทเครื่องถ่ายเอกสารมานำไปกำจัดตามหลักที่ถูกต้องต่อไป เพื่อไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม

**2) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse)** งานเอกสารที่เกิดจากผลิตและส่งมอบให้ลูกค้าไปแล้ว หากเป็นกระดาษใช้แล้วด้านเดียว จะมีการประสานงานติดต่อไปยังส่วนงานต่างๆ เพื่อขอกระดาษที่ไม่ใช้แล้ว มาตัดแยกกระดาษที่มีสภาพดีและใช้แล้วเพียงหน้าเดียวเพื่อมาใช้ทำเป็นสมุดโน้ต สมุดบันทึกเล็ก เป็นการนำกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์อีกครั้ง

**3) การลดการใช้กระดาษ (Reduce)** เนื่องจาก ธ.ก.ส. มีการเจริญเติบโต มีปริมาณธุรกิจเพิ่มขึ้น มีการออกผลิตภัณฑ์การให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงต้องมีการสื่อสาร ชี้แจง จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติให้ส่วนงานต่างๆ เพื่อใช้อ้างอิง จำนวนมาก ทำให้ต้องมีการผลิตเอกสารปริมาณครั้งละมากๆ เกิดต้นทุนและภาระค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อกระดาษเพิ่มขึ้นในช่วงแรกๆ ต่อมาธนาคารได้มีการขยายกิจการ เปิดสาขาเครือข่าย เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ และในการติดต่อสื่อสารกับส่วนงานต่างๆ ผ่านระบบ Wan อีกทั้ง ธ.ก.ส. มีการ



พัฒนาใช้ระบบงานสารบรรณเต็มรูปแบบมาช่วยงานธนาคารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาในการผลิต การค้นหา และการจัดเก็บ จึงทำให้ไม่มีการใช้กระดาษมากขึ้นตามธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งคาดว่าในอนาคตจะมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวดเร็วขึ้น สามารถบันทึก และเรียกดูใช้ข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องพิมพ์ลงกระดาษ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายการผลิตเอกสารได้มาก

ตารางเปรียบเทียบปริมาณการใช้กระดาษ			
	ปี 2556	ปี 2557	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
จำนวน (รีม)	11,882	11,280	-5.07
จำนวนเงิน (บาท)	1,266,292	1,169,999	-7.60

**4) การ Recycle** ธนาคาร ได้มีการรวบรวมกระดาษที่เหลือใช้และไม่สามารถนำมาใช้งานอีก เพื่อส่งมอบให้มูลนิธิอาจารย์จำเนียร นำไปจำหน่าย เพื่อนำมาเป็นรายได้เข้ามูลนิธิเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุน สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมต่อไป



ข้อมูลปริมาณขยะ ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ (อาคารบางเขน)			
	ปี 2556	ปี 2557	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
รวมปริมาณขยะ/ของเสีย (ก.ก./ลิตร)	75,809.68	29,794.50	-60.7



## การบริหารจัดการน้ำ

ธ.ก.ส. มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการอุปโภคบริโภค ตลอดจนนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งนี้ ทรัพยากรน้ำสำหรับอาคารสำนักงานใหญ่บางเขน ได้แก่ น้ำประปา สำหรับใช้ในอาคาร น้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดน้ำเสียของธนาคารแล้ว จะถูกนำกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้บริเวณพื้นที่โดยรอบอาคารสำนักงานทำให้ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

สำหรับน้ำทิ้งที่เกิดจากการใช้งานของพนักงาน และถูกปล่อยออกจากอาคาร สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- น้ำทิ้งจากครัวสโมสร้านอาหารพนักงาน โดยน้ำทิ้งจะผ่านการดักจับไขมันก่อนที่จะเข้าสู่ระบบน้ำทิ้งของธนาคาร ไปยังบ่อบำบัดน้ำก่อนที่จะปล่อยออกไปสู่ท่อน้ำทิ้งสาธารณะ
- น้ำทิ้งจากห้องน้ำ ที่เกิดจากการล้างทำความสะอาดต่างๆ น้ำทิ้งดังกล่าวจะถูกส่งต่อเข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสียแบบบ่อบำบัดน้ำทิ้งก่อนที่จะปล่อยเข้าสู่ระบบน้ำทิ้งสาธารณะ

ปี	ปริมาณการใช้น้ำของอาคารบางเขน (หน่วย)	ปริมาณน้ำระบบบำบัด (หน่วย)	ร้อยละ	ปริมาณ Reuse (หน่วย)	ร้อยละ
2556	82,676.00	66,140.80	80.00	29,760.00	36.00
2557	90,052.00	72,041.60	80.00	29,760.00	33.05

### ตารางผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของ ธ.ก.ส. อาคารสำนักงานใหญ่บางเขน

	ปี 2556	ปี 2557	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
<b>GHG Emission (tons)</b>			
Total scope 1 CO <sub>2</sub> e	0	0	0
Total scope 2 CO <sub>2</sub> e	5,146.83	4,864.90	-5.48
Total scope 3 CO <sub>2</sub> e	42.01	45.76	8.93
Total scope 1,2 & 3 CO <sub>2</sub> e	5,188.84	4,910.66	-5.36
สัดส่วนการปล่อยก๊าซต่อพนักงาน	2.37	2.17	- 8.37
<b>พลังงานไฟฟ้า</b>			
ปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ทั้งหมดของอาคาร (kWh)	8,854,000	8,369,000	-5.48
สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพนักงาน (kWh)	4,041.83	3,698.19	-8.49
<b>การใช้น้ำ</b>			
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของอาคาร (m <sup>3</sup> )	82,676	90,052	8.92
สัดส่วนการใช้น้ำต่อพนักงาน (m <sup>3</sup> )	37.73	39.79	5.46
<b>จำนวนพนักงาน (คน)</b>	<b>2,191</b>	<b>2,263</b>	<b>3.29</b>

หมายเหตุ : อาคารเปิดใช้งานปี 2556

# ห่วงโซ่คุณค่าที่ยั่งยืน

ธ.ก.ส. ปฏิบัติต่อคู่ค้าเท่าเทียมกันทุกราย เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่ทำให้คู่ค้าเข้าใจผิดพลาดหรือได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และที่สำคัญ ธ.ก.ส. หลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ และบริการที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่างๆ และป้องกันมิให้เกิดความไม่เอียงในการช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ รวมทั้งได้จัดให้มีการทบทวนระบบ และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 และข้อบังคับของ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 30 ว่าด้วยการพัสดุ

ในปี 2557 ธ.ก.ส. มีการทบทวนนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการซื้อหรือการจัดจ้างของธนาคาร จัดให้มีหัวหน้าส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลงานจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้อนุมัติให้เผยแพร่และติดประกาศข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยพนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ซื้อ/จ้างเป็นผู้ดำเนินงาน โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. เผยแพร่ผ่านทาง website ของ ธ.ก.ส. <http://www.baac.or.th> และทางเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ในงานที่ต้องใช้วิธีการประกวดราคา เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. ทั้งการสอบราคาและการประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

- การเปิดเผยราคากลางการจัดหาที่มีมูลค่าตั้งแต่ 100,000 บาท
- การประชาสัมพันธ์ประกาศประกวดราคา รวมทั้งคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ดำเนินการประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

- การเผยแพร่ประกาศสอบราคาและประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- ประกาศผลการสอบราคาและประกวดราคา

2. ปิดประกาศที่ป้ายประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ทำการของธนาคาร โดยปิดประกาศในตู้ที่มีกุญแจปิดตลอดเวลา ระยะเวลาการเผยแพร่ ตลอดจนติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่ส่วนราชการในท้องถิ่น

3. ส่งแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์ที่มีราคาเกิน 100,000 บาท และที่ดิน สิ่งก่อสร้างที่มีราคาเกิน 2,000,000 บาท ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) พร้อมรายงานผลการปฏิบัติตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำทุกไตรมาส

4. ส่งสำเนาสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาท ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาค แล้วแต่กรณี

5. ส่งหนังสือขอความร่วมมือเผยแพร่ข่าวการประกวดราคาจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเผยแพร่ทางวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ และบริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้หากเห็นสมควรจะส่งประกาศไปยังผู้มีอาชีพขายหรือรับจ้างนั้นโดยตรงหรือจะเผยแพร่โดยวิธีอื่นด้วยก็ได้ การส่งเอกสารประกวดราคาหากจัดส่งทางไปรษณีย์จะจัดส่งโดยไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ลงทะเบียนตอบรับ เว้นแต่ท้องที่ที่ไม่มีบริการให้ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน การดำเนินการเผยแพร่ข่าวการประกวดราคาการจัดซื้อจัดจ้างจะกระทำก่อนการให้หรือขายเอกสารการประกวดราคาไม่น้อยกว่า 3 วัน

6. ให้รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีวงเงินเกิน 20 ล้านบาท ต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทุกไตรมาส

## การจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2557 ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ชุมชน หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทุกส่วนงานได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีการสื่อสาร/เผยแพร่ เพื่อให้ทุกส่วนงานในสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาคถือปฏิบัติ ในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้จัดส่งข้อมูลตัวอย่างสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นของลูกค้า ชุมชน หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีสัญลักษณ์ “ฉลากเขียว” ซึ่งสามารถเข้าไปศึกษาได้จากเว็บไซต์ของสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (WWW.TISIGO.TH) เพื่อให้ส่วนงานพิจารณาเลือกการซื้อและจัดจ้างจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พร้อมทั้งได้จัดทำตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ดัชนีผลิตภัณฑ์ และ

Eco Product Director ในระบบ Intranet ของ ธ.ก.ส. ในหัวข้อโครงการจัดซื้อจัดจ้าง ผลิตภัณฑ์ของลูกค้าชุมชน หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปี 2557 ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม และสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้สะดวกขึ้น

ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้ภายในวันที่ 1-30 ของเดือนแรกหลังสิ้นไตรมาส ส่วนงานที่มีการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ชุมชนหรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ต้องรายงานข้อมูลที่รวบรวมเกี่ยวกับมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนงานบันทึกผ่านระบบ Intranet ของ ธ.ก.ส. เพื่อนำข้อมูลมาบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายของตัวชี้วัด รวมทั้งมีการรายงานสรุปผลต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกไตรมาส

### สรุปมูลค่าจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ของลูกค้าชุมชนหรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

	ปี 2556	ปี 2557	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
จำนวนเงิน (ล้านบาท)	57.78	62.58	8.31

## การคัดเลือกผู้ค้า

ธ.ก.ส. ได้กำหนดหลักเกณฑ์และรายละเอียดในขอบเขตงานจ้าง (TOR) ซึ่งต้องทำการคัดเลือกหน่วยงานหรือบุคคลที่รับจ้าง โดยต้องได้รับมาตรฐานคุณภาพจาก มอก. หรือมีเครื่องหมายรับรองตรา “ฉลากเขียว” เพื่อเป็นการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม สำหรับสินค้าและบริการที่ ธ.ก.ส. มีการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การจัดซื้อกระดาษ A4 การจัดจ้างบริการทำความสะอาดอาคารสำนักงานใหญ่ และการออกข้อกำหนดเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานในพื้นที่ ธ.ก.ส. ทั้งอาคารสำนักงานใหญ่และสาขา เป็นต้น นอกจากนี้ในการคัดเลือกผู้รับจ้างโดยวิธีพิเศษ ธ.ก.ส. ได้คัดเลือกหน่วยงานที่มีการนำเสนอผลงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม ตัวอย่างเช่น การคัดเลือก บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับการเช่าเครื่องถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพการจักระบบสภาพแวดล้อม จากอุตสาหกรรม ISO 9001 และ ISO 14001 หรือ บริษัท ราชาโยค จำกัด ที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

รวมถึง ธ.ก.ส. มีการกำหนดให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์จะต้องกระทำอย่างเปิดเผยและเที่ยงธรรม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงคุณภาพ ความคุ้มค่า ประโยชน์ต่อธนาคาร ผลกระทบต่อภาวะของประชาชนและสังคม โดยไม่ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวด้วย

ในปีบัญชี 2557 ธ.ก.ส. ได้คัดเลือกผู้ขายรายใหม่เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลผู้ขาย/ผู้ให้บริการของธนาคาร จำนวน 170 ราย แบ่งเป็นงาน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ จำนวน 33 ราย เป็นเงิน 328,620,664 บาท อาคารและปรับปรุงตกแต่งอาคาร จำนวน 22 ราย เป็นเงิน 717,050,000 บาท ครุภัณฑ์และยานพาหนะ จำนวน 30 ราย เป็นเงิน 185,425,585 บาท ประชาสัมพันธ์และอื่นๆ จำนวน 85 ราย เป็นเงิน 1,148,605,194 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 2,379,701,443 บาท ที่ได้ดำเนินการแล้ว โดยผู้ขายและผู้ให้บริการทั้งหมด ผ่านเกณฑ์การพิจารณาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมครบทุกราย โดยเป็นผู้ขาย/ผู้ให้บริการในประเทศทั้งหมด (Local Supplier) จำนวน 170 ราย คิดเป็นการใช้จ่ายในประเทศ ร้อยละ 100

## การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ธ.ก.ส. มีความระลึกอยู่เสมอว่า ลูกคาคือ บุคคลผู้มีอุปการคุณ จึงมุ่งมั่นที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์และ

การบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า จึงทุ่มเทการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องตลอดมา

### ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ปีบัญชี 2557

<p><b>เงินฝาก</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>เงินฝากทุ่งรวงทอง</b> เป็นผลิตภัณฑ์ที่รองรับเงินฝากจาก “โครงการกองทุนช่วยเหลือชาวนา” ซึ่ง ธ.ก.ส. จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือชาวนาที่ยังไม่ได้รับเงินจากรัฐบาลในโครงการจำนำข้าว โดยลูกค้าผู้มีจิตอันเป็นกุศลจำนวนมากได้ฝากเงินในโครงการกองทุนช่วยเหลือชาวนาเมื่อเงินฝากนี้ครบกำหนด ธ.ก.ส. จึงออกผลิตภัณฑ์<b>เงินฝากทุ่งรวงทอง</b> เพื่อเป็นการขอบคุณลูกค้าที่ได้ช่วยเหลือเกษตรกรชาวนาไทย</li> <li><b>เงินฝากออมดีมีทุน</b> เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากสำหรับกลุ่มนักเรียนนักศึกษา โดยลูกค้าผู้ฝากเงินมีสิทธิ์ลุ้นรับรางวัลทุนการศึกษาเป็นประจำทุกปี ซึ่ง ธ.ก.ส. จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนมีวินัยในการออม</li> <li><b>เงินฝากยิ้มทวี</b> เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากควบคู่ประกันชีวิต ซึ่ง ธ.ก.ส. จัดทำขึ้นร่วมกับบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เหมาะสำหรับบุคคลทั่วไปที่ต้องการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ได้รับผลตอบแทนหลากหลายรูปแบบ โดยลูกค้าผู้ฝากเงินจะได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากร้อยละ 5 สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตไปลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้รับเงินคืนจากกรมธรรม์ประกันชีวิตร้อยละ 4 ของจำนวนเงินเอาประกันเป็นประจำทุกปี และได้รับความคุ้มครองชีวิต</li> <li><b>สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.</b> เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากแบบมีรางวัลระยะเวลา 3 ปี ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยฝากเงินขั้นต่ำเพียง 100 บาท ลุ้นรับเงินรางวัลจำนวน 10 ล้านบาท สามารถฝากเงินในช่วงเวลาที่ต้องการได้ โดยไม่กำหนดระยะเวลาในการปิดรับฝาก เป็นการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกษตรกรรายย่อยต้องการออมเงินเพิ่มมากยิ่งขึ้น</li> </ol>
<p><b>สินเชื่อรายย่อย</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>สินเชื่อ “ครอบครัวผูกพันสร้างสรรค์เกษตรกรไทย”</b> ปัจจุบันเกษตรกรลูกค้าของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่มีอายุมากขึ้นและกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้ทายาทเกษตรกรที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีการศึกษาดี สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และการแข่งขัน เมื่อมีการเปิด AEC เข้ามาประกอบอาชีพการเกษตรต่อเนื่อง และเป็นลูกค้าทดแทนลูกค้าเดิมที่ไม่สามารถทำการเกษตร ได้อีกต่อไป หรือลูกค้าที่อายุมาก จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความยั่งยืนในภาคการเกษตรของประเทศ ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำโครงการ “ครอบครัวผูกพันสร้างสรรค์เกษตรกรไทย” หรือ “DUO Loan” ขึ้น</li> <li><b>สินเชื่ออุ่นใจคนไกลบ้าน</b> เพื่อเป็นการทดแทนลูกค้าเดิมซึ่งส่วนมากสูงอายุทำให้ออกาสขยายธุรกิจทำได้ยากยิ่งขึ้น ธ.ก.ส. จึงให้ความสำคัญกับการสืบทอดทายาทการเป็นลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น และเป็นการดูแลครอบครัวเกษตรกรตั้งแต่รุ่นพ่อแม่สู่รุ่นลูกแม่ลูกเกษตรกรทำงานหรือประกอบอาชีพไกลบ้าน ส่งเสริมให้บุตรของลูกค้าได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนและบริการของ ธ.ก.ส. เพื่อสร้างความผูกพันในระยะยาว</li> <li><b>โครงการสนับสนุนด้านการเงินตลอดห่วงโซ่มูลค่าเพิ่มเมล็ดพันธุ์ข้าว</b> เพื่อให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเป็นผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ที่ดีมีคุณภาพ มีความบริสุทธิ์ตรงตามพันธุ์ และส่งเสริมให้เกษตรกรผู้ผลิตข้าวมีโอกาสในการเข้าถึงเมล็ดพันธุ์ข้าวที่ดีผ่านการตรวจสอบคุณภาพเมล็ดพันธุ์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตได้อย่างยั่งยืน</li> </ol>

## ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ปีบัญชี 2557

4) **สินเชื่อสีเขียว (Green Credit) เพื่อผลิตอาหารปลอดภัย (Food Safety)** ปัจจุบันการผลิต การเกษตรของประเทศต้องพึ่งพาการใช้ปัจจัยการผลิตบางประเภท ซึ่งมีสารเคมีเป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมและสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน ทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและอนามัยของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัจจุบันแนวโน้มการบริโภค สินค้าของผู้บริโภคมุ่งเน้นการบริโภคสินค้าที่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัยสูงและเป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคในตลาดเฉพาะ (Niche Market) ที่มีกำลังซื้อสูง (Purchasing Power) ซึ่งหากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในกลุ่มนี้ได้ก็จะเป็นการเพิ่มมูลค่าผลผลิต (Value Added) ให้กับสินค้าได้

## สินเชื่อสถาบัน/ ผู้ประกอบการ

1) **สินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร** ในปี 2557 ขบวนการสหกรณ์ ถือได้ว่าเป็นภาคที่มีความสำคัญในการบรรเทาความเดือดร้อนทางด้านการเงินของเกษตรกรสมาชิก ซึ่งทำนาข้าวที่มีอยู่จำนวนประมาณ 1 ล้านคน แต่การสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าวผ่านองค์กร หรือกลุ่มของเกษตรกร ตามโครงการนี้จะเสริมสร้างศักยภาพการรวมกลุ่มและสามารถเสริมสร้าง ประสิทธิภาพการผลิตการตลาดข้าวในภาพรวมด้วย

2) **สินเชื่อสถาบันเกษตรกรแปรรูปยางพารา ภายใต้แนวทางพัฒนายางพาราทั้งระบบ** เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เกษตรกรชาวสวนยางทำการผลิตเพื่อลดความเสี่ยง สนับสนุนสถาบันเกษตรกร ที่มีศักยภาพให้ใช้ประโยชน์จากโรงงานแปรรูปยางที่จัดสร้างไว้แล้ว และ/หรือลงทุนจัดสร้างโรงงาน ใหม่เพื่อแปรรูปยางเป็นผลิตภัณฑ์เบื้องต้น รวมทั้งสนับสนุนผู้ประกอบการแปรรูปยางในการขยาย กำลังการผลิตและปรับเปลี่ยนเครื่องจักรการผลิต เพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ยางในประเทศจากเดิม อยู่ที่ร้อยละ 14 ของยางที่ผลิตได้ในประเทศ

3) **สินเชื่อเพื่อยกระดับมาตรฐานการแปรรูปมันสำปะหลัง** เพื่อสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนแก่ สหกรณ์การเกษตร วิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับ มาตรฐานในการรวบรวม/แปรรูป และจัดเก็บมันเส้น/แป้งมันคุณภาพ โดยสนับสนุนเงินทุนเพื่อจัดจาด าลานตาก เครื่องสับ เครื่องอบ คลังเก็บ และเครื่องมือจักรกลในการแปรรูปมันสำปะหลัง ตลอดจน ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงเดิม

4) **สินเชื่อแก่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก** ลดปัญหาการว่างงานของ ประชากรวัยทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าหรือบุคคลในครัวเรือนของลูกค้า ธ.ก.ส. ซึ่งอาศัย อยู่ในชนบทแล้วไปรับจ้างในภาคธุรกิจหรือโรงงานต่างๆ และได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจ เป็นการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมแก่ชุมชนท้องถิ่น รองรับแรงงาน คีนถิ่น รวมทั้ง ป้องกันปัญหาทางสังคม

สินเชื่ออุบ้โอดเม็กบ้าน

"ดูง่าย...  
สมัครง่าย" บริการสมัครขอสินเชื่อทางดี

อัตราดอกเบี้ย  
เพียง  
**1 บาทต่อเดือน**

WS อนุมัติวงเงิน  
ตั้งแต่ 50,000 บาท

\* อนุมัติ  
ไม่กระทบ  
เครดิต \*



0 2555 0555

ออมดีมีทุน



0 2555 0555

สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.

เคล็ดดีรับความรวยแบบ  
**ธกส**

สภาพ  
ปลอดหนี้  
ปลอดดอกเบี้ย  
ปลอดภาษี

ดีมีเงิน  
ออมง่าย  
ถอนง่าย

สลากออมทรัพย์  
ธ.ก.ส.  
คืน 10 บาท  
ไม่คืน

ฝาก 100  
คืน 10 ล้าน



พัฒนา  
ดอกเบี้ย 10 บาท  
จาก 10 บาท

ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ปีบัญชี 2557	
<p><b>บริการการค้าต่างประเทศ (Trade Finance)</b></p>	<p>ในสถานะที่เศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากมาตรการผ่อนคลายการเปิดเสรีทางการเงินระหว่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้มีการแข่งขันด้านบริการทางการเงินระหว่างประเทศที่สูงมากยิ่งขึ้น การดำเนินงานด้านการเงินการธนาคารจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัย สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องและทั่วถึง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ ในปีบัญชี 2557 ธ.ก.ส. ได้เปิดให้บริการการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) รวมทั้งการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) ด้วยระบบของ ธ.ก.ส. เองได้สำเร็จเป็นครั้งแรก ทำให้สามารถรองรับกับธุรกิจธนาคารที่มีธุรกรรมหลากหลาย อีกทั้งยังให้บริการแบบครบวงจร สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าผู้ใช้บริการ และเป็นช่องทางให้ลูกค้าใช้บริการทางการเงินได้อย่างครบวงจรมากยิ่งขึ้น</p>
<p><b>ขยายการติดตั้งเครื่อง ATM, CDM, PAM</b></p>	<p>เพิ่มจุดติดตั้งเครื่อง ATM นอกพื้นที่สาขาธนาคาร ที่เป็นพันธมิตรทางการค้าและความสัมพันธ์กับธนาคาร ได้แก่ องค์กรบริการส่วนตำบล, เทศบาล, สหกรณ์, สถาบันการเงินชุมชน, โรงพยาบาล รวมทั้งร้านสะดวกซื้อ และปั้มน้ำมัน ได้แก่ 7-eleven, ปั้มน้ำมัน PT, ปั้มน้ำมัน ปตท. เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินใกล้บ้าน</p>
<p><b>บริการธนาคารใกล้บ้าน (Delivery Bank)</b></p>	<p>เพื่อเพิ่มจุดบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของลูกค้าแต่ได้รับบริการเสมือนมายังพนักงานสาขา รวมทั้งรองรับภารกิจตามนโยบายรัฐในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีบริการ 2 รูปแบบ</p> <p><b>รูปแบบที่ 1 “หน่วยบริการใกล้คุณ” (Community Service Unit)</b></p> <p>โดยใช้สถานที่ของชุมชนเป็นสำนักงาน/ มีพนักงานการเงินและพัฒนาธุรกิจให้บริการ/ มี PC Notebook / อุปกรณ์ต่อพ่วงและชุดสื่อสารไร้สายระบบ 3G</p> <p><b>รูปแบบที่ 2 “หน่วยรถบริการเคลื่อนที่”</b></p> <p>(Mobile Unit) โดยใช้รถ Mobile เป็นสำนักงาน/ มีพนักงานการเงิน/ มี PC Notebook / อุปกรณ์ต่อพ่วง และ ชุดสื่อสาร ไร้สายระบบ 3G รวมทั้งมีตู้บริการถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)</p>



# การดูแลและให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธ.ก.ส. ได้มีการกำหนดทิศทางในการดำเนินการ เพื่อการพัฒนาประเทศ ความผาสุก และผลประโยชน์ของ สังคม และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งในระยะสั้น และระยะยาว รวมถึงแผนการดำเนินงาน ด้าน CSR โดยในกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการดังกล่าวได้มีการรวมการ ธ.ก.ส. ผู้นำระดับสูง และตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการให้ข้อคิดเห็นร่วมกัน เพื่อให้ การวางแผนปฏิบัติการได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

จากการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ทำให้ ธ.ก.ส. ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ เชิงรุก เช่น

## 1. แผนยุทธศาสตร์และธุรกิจของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. กำหนดยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ที่มีการนำประเด็นการพัฒนาประเทศ ความผาสุก และ ประโยชน์ของสังคมมากำหนดยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ซึ่งสะท้อนอยู่ตั้งแต่วิสัยทัศน์ขององค์กรที่จะ “ยกระดับ

คุณภาพชีวิตของเกษตรกร” รวมถึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์ ต่างๆ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว เช่น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการพัฒนาชุมชน แบบองค์รวม โดยสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การผลิตสู่เกษตรกรแผนใหม่ให้ได้มาตรฐาน และเป็นกลไก การสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถ ภาคเกษตรรองรับ AEC เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้า เกษตร โดยมุ่ง 9 ผลผลิต และใช้กระบวนการสหกรณ์เป็น กลไกหลัก

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เกื้อกูล ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเพิ่มผลิตภาพของ องค์กรและเครือข่าย ส่งเสริมดูแลกิจกรรมสังคมและ สิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนชุมชนให้มีส่วนร่วมในการดูแล สิ่งแวดล้อม





## 2. แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ระยะ 1 ปี และระยะ 5 ปี

นอกเหนือจากการนำประเด็นการพัฒนาประเทศฯ บรรจุไว้เป็นส่วนที่สำคัญของแผนยุทธศาสตร์ แผนธุรกิจ และแผน CSR ของ ธ.ก.ส. แล้ว เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติที่ชัดเจน คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูงได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และมีการถ่ายทอดนโยบาย ธ.ก.ส. นโยบายการพัฒนาลูกค้าและชุมชน และนโยบาย CSR สู่พนักงานทุกระดับ ตามช่องทางต่างๆ รวมทั้งมีการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายจัดการ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะ

กรรมการธนาคาร อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการจัดทำรายงานเพื่อความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. ตามแนวทาง GRI เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน และเผยแพร่ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

โดย ธ.ก.ส. ได้มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับภูมิสังคมของชุมชน เพื่อสนับสนุนทั้งด้านสภาพแวดล้อม สังคม และระบบเศรษฐกิจให้ดีขึ้น เช่น

ด้านที่สนับสนุน	โครงการ/กิจกรรม
สภาพแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารต้นไม้</li> </ul>
สังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารความดี</li> <li>โรงเรียนธนาคาร</li> </ul>
ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส.</li> <li>ชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</li> </ul>
ระบบเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิสาหกิจชุมชน</li> </ul>
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน</li> </ul>
องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>Green Place</li> <li>การลดการใช้น้ำ-ลดการใช้ไฟฟ้า</li> </ul>



รวมถึงเพื่อให้การดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมีการดำเนินงานที่เห็นผลเป็นรูปธรรม มีการคำนึงถึงศักยภาพและความสามารถขององค์กร ธ.ก.ส. จึงได้มีการกำหนดชุมชนที่สำคัญที่จะดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

ประเภทชุมชนที่สำคัญ	เกณฑ์การพิจารณา	กิจกรรม	ความสามารถพิเศษ			
			CC1	CC2	CC3	CC4
<p>1. ชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการ</p> <p><b>คำนิยาม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนที่ตั้งอยู่บริเวณโดยรอบที่ตั้งสำนักงานธนาคาร ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบสำนักงาน ธ.ก.ส. ในรัศมีไม่เกิน 1,000 เมตร หรือตามความเหมาะสม</li> <li>ชุมชนที่อยู่โดยรอบที่ตั้งสำนักงาน ธ.ก.ส. ในอนาคต ในรัศมีไม่เกิน 1,000 เมตร หรือตามความเหมาะสม</li> <li>ชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของสาขา</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>คูคลองน้ำใส</li> <li>ชุมชนสัมพันธ์ตามภูมิสังคม</li> <li>โครงการรักษาห่วงใยสุขภาพ</li> <li>สร้างความสัมพันธ์รอบรั้ว ธ.ก.ส.</li> </ol>	X	X	X	X
<p>2. ชุมชนที่ ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรลูกค้าตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p><b>คำนิยาม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนที่มีลูกค้าของธนาคารอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก แบ่งระดับของการพัฒนา ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ระดับรายคน</b> โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกในชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้</li> <li><b>ระดับชุมชน</b> โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนพึ่งพาซึ่งกันและกัน</li> <li><b>ระดับเครือข่าย</b> โดยมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงระหว่างชุมชนเป็นเครือข่าย</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนที่ผู้นำและประชาชนในชุมชนมีความเต็มใจและความพร้อมในการพัฒนาสภาพแวดล้อม สังคม และสิ่งแวดล้อมร่วมกัน</li> <li>ชุมชนที่มีลูกค้า ธ.ก.ส. อยู่ในชุมชน</li> <li>ชุมชนที่อยู่ในระยะทางที่มีความสะดวกต่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของพนักงาน</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 และชั้นที่ 3 โดยมีโครงการย่อยต่างๆ เช่น ธนาคารต้นไม้ ธนาคารความดี การทำบัญชีครัวเรือน ฝายชะลอน้ำ เป็นต้น</li> <li>ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส.</li> <li>แผนพัฒนาสังคมแห่งคุณธรรมด้วยธนาคารความดี</li> <li>แผนพัฒนาขยายผลธนาคารต้นไม้สู่ชุมชนลุ่มน้ำหลัก</li> </ol>	X	X	X	X
<p>3. ชุมชนเครือข่าย ธ.ก.ส.</p> <p><b>คำนิยาม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนที่ ธ.ก.ส. และชุมชนมีความพร้อมในการพัฒนาและส่งเสริมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนที่ผู้นำและประชาชนในชุมชนมีความเต็มใจและความพร้อมในการพัฒนาสภาพแวดล้อม สังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน</li> <li>ชุมชนที่มีความต้องการตรงกับความสามารถหรือความพร้อมของ ธ.ก.ส.</li> <li>ชุมชนที่มีความจำเป็นหรือขาดแคลนการพัฒนาหรือไม่มีหน่วยงานอื่นเข้าไปดูแล</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>โรงเรียนธนาคาร</li> <li>การช่วยเหลือผู้ประสบภัย</li> <li>ค่ายเยาวชนเรารัก ธ.ก.ส.</li> </ol>		X	X	X

### ความสามารถพิเศษของ ธ.ก.ส. (Core Competency)

**CC1 การให้สินเชื่อร่วมกลุ่ม :** ธ.ก.ส. มีรูปแบบการให้สินเชื่อร่วมกลุ่มโดยให้เกษตรกรมีการรวมกลุ่มกันและค้ำประกันซึ่งกันและกัน

**CC2 ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามายาวนาน :** ธ.ก.ส. มีการให้บริการทางการเงินและการพัฒนาชนบทที่มีการเข้าถึงลูกค้าอย่างใกล้ชิด จากการที่สาขาและพนักงานครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เป็นระยะเวลากว่า 48 ปี

**CC3 การจัดการการเรียนรู้ให้กับลูกค้า :** ธ.ก.ส. มีการจัดการการเรียนรู้ให้กับลูกค้า โดยมีการจัดตั้งฝ่ายพัฒนาลูกค้าและชนบท และฝ่ายพัฒนาตลาดผลิตภัณฑ์ลูกค้า เพื่อดูแลลูกค้าโดยเฉพาะ นอกจากนี้เพื่อความยั่งยืน ธ.ก.ส. ยังมีการสนับสนุนให้เกิดศูนย์การเรียนรู้ชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง ธ.ก.ส. เพื่อพัฒนาลูกค้าอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง

**CC4 การบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Networking) ที่ครอบคลุม :** ธ.ก.ส. มีเครือข่ายในการดำเนินงานที่เข้มแข็งและครอบคลุมทุกภาคส่วน

## ตัวอย่างโครงการสำคัญที่จับเคลื่อนสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน

### โครงการธนาคารต้นไม้

ธ.ก.ส. ได้สนับสนุนการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรชุมชนร่วมกัน สามารถพึ่งตนเองได้ในระดับครอบครัว ชุมชน และเชื่อมโยงเครือข่ายระดับชุมชนจนถึงระดับประเทศ สร้างความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย พลังงาน อาหาร ยารักษาโรค และระบบนิเวศ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาวิกฤตของประเทศและของโลก ด้านประชากร อาหาร น้ำ การเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยจัดตั้งโครงการธนาคารต้นไม้ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน

ปลูกต้นไม้ตามแนวทางพระราชดำริ “ปลูกป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง” ในที่ดินตนเองและชุมชน ส่งเสริมการอนุรักษ์และรักษาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยธรรมชาติ และส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชน โดยผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 มีชุมชนเข้าร่วมโครงการจำนวน 5,608 ชุมชน มีสมาชิก 90,188 คน มีต้นไม้ที่สมาชิกในโครงการได้ร่วมปลูก จำนวน 9,271,625 ต้น





### โครงการเกษตรอินทรีย์

ธ.ก.ส. ร่วมกับ สถาบันเพื่อพัฒนาการเกษตรและชนบท ภายใต้มูลนิธิอาจารย์จำเนียร สารระนาค ดำเนินโครงการโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการสร้างผลผลิตทางเกษตรที่มีความปลอดภัย ทั้งต่อตนเองและผู้บริโภค เพื่อสร้างความสมดุลของระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมในแปลงผลิตทางการเกษตร และเพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตเกษตรอินทรีย์อย่างครบวงจร

ผลการดำเนินงาน ธ.ก.ส. สามารถสนับสนุนให้เกษตรกรจัดทำแปลงสาธิตเกษตรอินทรีย์ชุมชนขึ้นประกอบด้วย โรงเรียนถั่วเหลืองอินทรีย์ โรงเรียนขานาเกษตรอินทรีย์ โรงเรียนผักอินทรีย์ โรงเรียนผลไม้อินทรีย์ เพื่อเป็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกและผู้สนใจทั่วไป จำนวน 131 แห่ง มีเกษตรกรเข้าร่วมโครงการ 1,607 คน คิดเป็นพื้นที่การผลิตรวม 5,832 ไร่

โดยในปี 2558 ธ.ก.ส. จะขยายผลโครงการนี้ด้วยการสนับสนุนงบประมาณส่งเสริมเกษตรกรให้ทำการผลิตในระบบอินทรีย์ ในศูนย์เรียนรู้ชุมชนเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

### โครงการ “เกษตรกรสุขภาพดี กับ ธ.ก.ส.”

ธ.ก.ส. มุ่งนโยบายคืนความสุขคืนสุขภาพที่ดีให้เกษตรกรลูกค้า ยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร ส่งเสริมการออมเงินอันเป็นฐานรากที่มั่นคงในการดำรงชีวิต จึงกำหนดให้ ธ.ก.ส. ทุกสาขาทั่วประเทศ จัดกิจกรรมโครงการ “เกษตรกรสุขภาพดี กับ ธ.ก.ส.” โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้สมาชิกโครงการกองทุนทวิสุขสมาชิกบัตรสินเชื่อเกษตรกร เกษตรกรลูกค้าทั่วไป ได้รับการตรวจสุขภาพเบื้องต้น ตรวจสารเคมีตกค้างในร่างกาย ให้ความรู้ดูแลสุขภาพร่างกาย สร้างพฤติกรรมและปลูกฝังนิสัยการออมเงินให้เกษตรกร โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

ผลการดำเนินงานในปีบัญชี 2557 มีเกษตรกรเข้าร่วมกิจกรรม 173,446 คน โดยได้รับการตรวจสุขภาพเบื้องต้น ด้านร่างกาย ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดันโลหิต ตรวจน้ำตาลในเลือด วัดดัชนีมวลกาย ตรวจสอบสมรรถภาพของร่างกาย ตรวจสุขภาพภายในช่องปาก ตรวจคัดกรองหาสารพิษตกค้างในร่างกาย บริการให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพ กิจกรรมฐานสุขภาพ นิทรรศการ 3 อ. ได้แก่ อาหาร ออกกำลังกาย และอารมณ์ ปรับพฤติกรรม การบริโภคอาหาร การดูแลสุขภาพให้เหมาะสมกับวัย การป้องกันการฉีดพ่นสารเคมี การรักษาเมื่อได้รับสารเคมี และกิจกรรมเพื่อสังคมโดยร่วมบริจาคโลหิตกับสภาภษาชาติไทย ซึ่งผู้เข้ารับการตรวจในเกณฑ์มีความเสี่ยงและ เกณฑ์ไม่ปลอดภัย จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้ดูแลสุขภาพ หลีกเลี่ยงสารเคมีและกลับมารับการตรวจอย่างต่อเนื่อง



### โครงการโรงเรียนธนาคาร

ธ.ก.ส. สนับสนุนโรงเรียนทั่วประเทศ ให้มีการจัดตั้ง “โรงเรียนธนาคาร” เพื่อสร้างนิสัยการออมให้แก่เยาวชน และเป็นการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ จากการทำงานจริง รวมถึงฝึกการทำงานเป็นทีมและ รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม ซึ่ง ธ.ก.ส. คาดหวังว่าเยาวชน เหล่านี้จะเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดี (Brand Loyalty) ต่อ ธ.ก.ส. ในอนาคต โดยมีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ ในปีบัญชี 2557 จำนวน 200 โรงเรียน มีเงินฝากเพิ่ม จำนวน 149.40 ล้านบาท ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 มีโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการสะสมทั้งสิ้น 1,611โรงเรียน คิดเป็นเงินฝากรวมทั้งสิ้น 416.53 ล้านบาท



### โครงการมอบทุนการศึกษา

ธ.ก.ส. มีนโยบายอย่างต่อเนื่องในการสร้าง เกษตรกรรุ่นใหม่ด้วยการพัฒนาเยาวชนให้เป็น “คนดี” และ “คนเก่ง” โดยการมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรหลาน เกษตรกรลูกค้า และบุตรหลานของสมาชิกชุมชนศูนย์เรียนรู้ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. โดยมี โครงการต่อไปนี้ 1) โครงการทุนการศึกษาสมาชิกหรือ บุตรหลานสมาชิกชุมชนศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ พอเพียง ต้นแบบ ธ.ก.ส 2) โครงการผลิใบต้นกล้า การเกษตรร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ ส.ป.ก. 3) โครงการทุนการศึกษาแก่บุตรหลานเกษตรกร ผู้เป็น สมาชิกโครงการกองทุนวิสาหกิจของ ธ.ก.ส.

ทั้งนี้ โครงการมอบทุนการศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เยาวชนมีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ ด้านการเกษตรมากขึ้น เป็นประโยชน์ในการสืบทอดอาชีพ การเกษตรในอนาคต นำเทคโนโลยีวิทยาการสมัยใหม่ เพื่อมาใช้ในการพัฒนาเพิ่มผลผลิต สร้างให้ชุมชนมีความ เข้มแข็ง ยั่งยืน โดยการเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต ของประชาชนในชนบทมากยิ่งขึ้น ในปี 2557 ธ.ก.ส. มอบทุนการศึกษารวมทั้งสิ้น 477 ทุน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 26.04 ล้านบาท



# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธ.ก.ส. จัดทำรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2554 ซึ่งจัดทำเป็นรูปเล่มเพิ่มเติมจากรายงานกิจการประจำปี โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2557 ถึง 31 มีนาคม 2558 ภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากล GRI ฉบับ G4 ซึ่งมีการเปิดเผยข้อมูลในระดับ Core และดำเนินการเป็นปีแรก เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงนโยบาย กรอบการดำเนินงาน แนวปฏิบัติ และผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง อาทิ ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ ฝ่ายพัฒนาลูกค้าและชนบท ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายบริหารกลาง ฝ่ายกลยุทธ์การตลาดผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

โดยข้อมูลผลการดำเนินงานในเชิงตัวเลขและภาพรวมการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่อยู่นอกเหนือจากรายงานฉบับนี้จะอ้างอิงในรายงานกิจการด้านการดำเนินงานประจำปี 2557 ของ ธ.ก.ส.



## ข้อสงสัยเพิ่มเติมติดต่อ

สามารถดาวน์โหลดรายงานฉบับนี้และฉบับก่อนหน้าได้จากเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. [www.baac.or.th](http://www.baac.or.th) หากท่านมีความประสงค์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่

ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่อยู่ : 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ : 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341

ธ.ก.ส. Call Center : 0 2555 0555

ศูนย์บริการลูกค้า : 1593 เว็บไซต์ : [www.baac.or.th](http://www.baac.or.th)

# GRI Content Index

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURE</b>					
<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>					
G4-1	Statement from the most senior decision-maker of the organization	5-6	5		
G4-2	Description of key impacts, risks, and opportunities	84-94	27-29		
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>					
G4-3	Name of the organization	back cover	76		
G4-4	Primary brands, products, and services	59-66	12		
G4-5	Location of organization's headquarters	back cover	76		
G4-6	Number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report	78	7-8		
G4-7	Nature of ownership and legal form	59	3		
G4-8	Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries)	59-63	12, 67-69		
G4-9	Scale of the organization	72-76, 147	7-8		
G4-10	Total Number of employees by type	147	50		
G4-11	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	-	50		
G4-12	Describe the organization's supply chain	140-141	65-66		
G4-13	Significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain	64-67	76	note: no significant changes during the reporting period	
G4-14	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	84-94	27-29		
G4-15	List externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses	148-150	14-19		
G4-16	Membership in associations	136	20-23		
<b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>					
G4-17	List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents	184-185	33-34		
G4-18	Process for defining report boundaries and content	-	25-26		
G4-19	Material aspects included in the report	-	26		
G4-20	Descriptions of material aspect boundaries within the organization	-	26		
G4-21	Descriptions of material aspect boundaries outside the organization	-	26		
G4-22	Explanation of the effect of any restatements	-	26	note: no restatement in 2014	
G4-23	Significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries	-	26	note: no significant changes from previous report	

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>					
G4-24	List of stakeholder groups engaged by the organization	136-137	30-34		
G4-25	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	136-137	30-34		
G4-26	Approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group	99-101	30-32		
G4-27	Key stakeholder topics and concerns and organization response	-	33-34		
<b>REPORT PROFILE</b>					
G4-28	Reporting period for information provided	-	76		
G4-29	Date of most recent report	-	76		
G4-30	Reporting cycle	-	76		
G4-31	Contact point for questions regarding the report or its contents	Back cover	76		
G4-32	"In accordance" option, GRI Index and report assurance	-	76		
G4-33	Policy regarding report assurance	162-163	76		
<b>GOVERNANCE</b>					
G4-34	Governance structure of the organization	102-122, 143	15, 35-36		
G4-35	Process for delegating authority for sustainability topics from the board to senior executives and other employees	102-122, 143	15, 35-36		
G4-36	High-level accountability for sustainability topics	111-112, 116-119	15, 24, 35-36		
G4-37	Processes for consultation between stakeholders and the board on sustainability topics	99-100	25-26, 33-34		
G4-38	Composition of the board and its committees	102-122, 128-129	15		
G4-39	Indicate if Chair of highest governance body is also an executive officer	122, 128-129, 131	15, 35-36		
G4-40	Nomination and selection processes for the board and its committees	103-104	15, 35-36		
G4-41	Processes for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed	133	43		
G4-42	Board and executives' roles in the organization's mission statements, strategies, policies, and goals related to sustainability impacts	102-105	15		
G4-43	Board knowledge of sustainability topics	122-123	53-56		
G4-44	Board performance with respect to governance of sustainability topics	122-123	53-56		
G4-45	Board role in the identification and management of sustainability impacts, risks, and opportunities	83-92	27-29		
G4-46	Board role in reviewing risk management processes for sustainability topics	83-92	27-29		
G4-47	Frequency of the board's review of sustainability impacts, risks, and opportunities	83-92	27-29		
G4-48	Highest committee or position that formally reviews and approves the organization's sustainability report	83-92	15, 27-29		
G4-49	Process for communicating critical concerns to the board	83-92	35-36		
G4-50	Nature and total number of critical concerns that were communicated to the board	83-92	35-36		
G4-51	Remuneration policies for the board and senior executives	124-128	-		
G4-52	Process for determining remuneration	124-128	-		
G4-53	Stakeholders' views on remuneration	124-128	-		
G4-54	Ratio of the annual total compensation for the organization's highest paid individual to the median annual total compensation for all employees	124-128	-		
G4-55	Ratio of percentage increase in annual total compensation for the organization's highest-paid individual to the median percentage increase in annual total compensation for all employees	124-128	-		

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>					
G4-56	Code of conduct	141	37-38		
G4-57	Helplines or advice lines for employees	136	30-32, 44-46		
G4-58	Mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior	136	30-32, 44-46		
<b>SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</b>					
<b>CATEGORY: ECONOMIC</b>					
<b>ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	46-58, 72-82	9-13		
G4-EC1	Direct economic value generated and distributed	72-73, 78	9, 25-26		
G4-EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change	-	57-58		
G4-EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations	180,199-200	9, 51-52		
G4-EC4	Financial assistance received from government	78, 134	9, 49-51		
<b>ASPECT: MARKET PRESENCE</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	102-121	49-52		
G4-EC5	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation	-	49-52		
G4-EC6	Proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation	-	49-52		
<b>ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	102-121, 81, 144-147, 137	9, 47-48, 66-69, 73-75		
G4-EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	-	7-8, 47-48, 65-69, 73-75		
G4-EC8	Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts	151-158	70-75		
<b>ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	102-121, 140	24-29, 65-66		
G4-EC9	Proportion of spending on local suppliers at significant locations of operation	136-137	65-66		
<b>CATEGORY: ENVIRONMENTAL</b>					
<b>ASPECT: MATERIALS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	61-63		
G4-EN1	Materials used by weight or volume	-	63		
G4-EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials	-	-		
<b>ASPECT: ENERGY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	57-60		
G4-EN3	Energy consumption within the organization	-	64		
G4-EN4	Energy consumption outside of the organization	-	-		
G4-EN5	Energy intensity	-	64		
G4-EN6	Reduction of energy consumption	-	57-60, 64		
G4-EN7	Reductions in energy requirements of products and services	-	-		

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report



G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>ASPECT: WATER</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	64		
G4-EN8	Total water withdrawal by source	-	64		
G4-EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water	-	-		
G4-EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	-	64		
<b>ASPECT: BIODIVERSITY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-EN11	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-	-		
G4-EN12	Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-	-		
G4-EN13	Habitats protected or restored	-	-		
G4-EN14	Total number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk	-	-		
<b>ASPECT: EMISSIONS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	57		
G4-EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	-	64		
G4-EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	-	64		
G4-EN17	Other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3)	-	64		
G4-EN18	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	-	64		
G4-EN19	Reduction of greenhouse gas (GHG) emissions	-	64		
G4-EN20	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	-	-		
G4-EN21	NOX, SOX, and other significant air emissions	-	-		
<b>ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	64		
G4-EN22	Total water discharge by quality and destination	-	64		
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method	-	63		
G4-EN24	Total number and volume of significant spills	-	-		
G4-EN25	Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally	-	-		
G4-EN26	Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the organization's discharges of water and runoff	-	-		
<b>ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-EN27	Extent of impact mitigation of environmental impacts of products and services	-	-		
G4-EN28	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category	-	-		
<b>ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-EN29	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations	-	-	note: no fines for non-compliance with environmental laws and regulations.	

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>ASPECT: TRANSPORT</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-EN30	Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials for the organization's operations, and transporting members of the workforce	-	-		
<b>ASPECT: OVERALL</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-EN31	Total environmental protection expenditures and investments by type	-	-		
<b>ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	65-66		
G4-EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	-	66		
G4-EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	-	66		
<b>ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-EN34	Number of grievances about environmental impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	-	note: no grievances about environmental impacts filed, and addressed	
<b>CATEGORY: SOCIAL</b>					
<b>SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</b>					
<b>ASPECT: EMPLOYMENT</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	49		
G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	144-147	50		
G4-LA2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by significant locations of operation	147	51		
G4-LA3	Return to work and retention rates after parental leave, by gender	-	51		
<b>ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	52		
G4-LA4	Minimum notice periods regarding operational changes, including whether these are specified in collective agreements	137-138, 149	52		
<b>ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	47-48		
G4-LA5	Percentage of total workforce represented in formal joint management worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs	-	47-48		
G4-LA6	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender	-	-		
G4-LA7	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	-	-		
G4-LA8	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	-	47-48		
<b>ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	43-56		
G4-LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	-	53		
G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	-	54-55		
G4-LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	-	53		

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	49, 52		
G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	-	50		
<b>ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	52		
G4-LA13	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation	-	-		
<b>ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	66		
G4-LA14	Percentage of new suppliers that were screened using labor practices criteria	-	-		
G4-LA15	Significant actual and potential negative impacts for labor practices in the supply chain and actions taken	-	-		
<b>ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	46		
G4-LA16	Number of grievances about labor practices filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	-		
<b>SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS</b>					
<b>ASPECT: INVESTMENT</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	17		
G4-HR1	Total number and percentage of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	-	-		
G4-HR2	Total hours of employee training on human rights policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained	-	53		
<b>ASPECT: NON-DISCRIMINATION</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	52		
G4-HR3	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken	-	-		
<b>ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	52		
G4-HR4	Operations and suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and measures taken to support these rights	-	52		
<b>ASPECT: CHILD LABOR</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	52		
G4-HR5	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor	-	52		
<b>ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	49, 52		
G4-HR6	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor	-	-		
<b>ASPECT: SECURITY PRACTICES</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	47-48		
G4-HR7	Percentage of security personnel trained in the organization's human rights policies or procedures that are relevant to operations	-	-		

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	49-52		
G4-HR8	Total number of incidents of violations involving rights of indigenous peoples and actions taken	-	-		
<b>ASPECT: ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	49-52		
G4-HR9	Total number and percentage of operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	-	-		
<b>ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	56		
G4-HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	-	-		
G4-HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	-	-		
<b>ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	46		
G4-HR12	Number of grievances about human rights impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	-		
<b>SUB-CATEGORY: SOCIETY</b>					
<b>ASPECT: LOCAL COMMUNITIES</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	70-71		
G4-SO1	Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs	62	73-75		
G4-SO2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	-	-		
<b>ASPECT: ANTI-CORRUPTION</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	39		
G4-SO3	Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption and the significant risks identified	-	42		
G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	-	37-38		
G4-SO5	Confirmed incidents of corruption and actions taken	-	46		
<b>ASPECT: PUBLIC POLICY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-SO6	Total value of political contributions by country and recipient/ beneficiary	-	-		
<b>ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-		
G4-SO7	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	-	-		
<b>ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	42		
G4-SO8	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations	-	-		
<b>ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	65-66		
G4-SO9	Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society	-	66		
G4-SO10	Significant actual and potential negative impacts on society in the supply chain and actions taken	-	66		

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
<b>ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	45-46		
G4-SO11	Number of grievances about impacts on society filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	-		
<b>SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY</b>					
<b>ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	137	67-69		
G4-PR1	Percentage of significant product and service categories for which health and safety impacts are assessed for improvement	-	-		
G4-PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning the health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes	-	-		
<b>ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	137	67-69		
G4-PR3	Type of product and service information required by the organization's procedures for product and service information and labeling, and percentage of significant product and service categories subject to such information requirements	-	-		
G4-PR4	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes	-	-		
G4-PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction		8		
<b>ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	59	-		
G4-PR6	Sale of banned or disputed products	-	-		
G4-PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes	-	-		
<b>ASPECT: CUSTOMER PRIVACY</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	37		
G4-PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	-	-		
<b>ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	42		
G4-PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services	-	-	note: there was no fines for non-compliance.	
<b>Specific Standard Disclosures : Financial Services Sector</b>					
<b>ASPECT: PRODUCT PORTFOLIO</b>					
G4-FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	-	14-24		
G4-FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	-	27-29		
G4-FS3	Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions	-	-		
G4-FS4	Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines	-	53-56		

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance
		AR	SR		
G4-FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	150-154	70-75		
G4-FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/ large) and by sector	217-220	-		
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	59-61	67-69		
G4-FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	-	68, 73		
<b>ASPECT: AUDIT</b>					
G4-FS9	Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures	-	-		
<b>ASPECT: ACTIVE OWNERSHIP</b>					
G4-FS10	Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues	-	-		
G4-FS11	Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening	-	-		
G4-FS12	Voting policy (ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting	-	-		
<b>ASPECT: COMMUNITY</b>					
G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	-	69		
G4-FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	-	69		
<b>ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>					
G4-FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	-	67-69		
G4-FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	62	-		

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

# รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

## รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น

กระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จัดให้มีการมอบรางวัล “รัฐวิสาหกิจดีเด่น” (SOE Awards) เพื่อส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาองค์กรไปสู่

มาตรฐานสากล ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงเศรษฐกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่รัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และประชาชน ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติติดต่อกันมาทุกปี โดยในปี 2557 ธ.ก.ส. ได้รับรวม 4 รางวัล ดังนี้



## รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแล ธ.ก.ส. และส่งเสริมการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีเจตนาธรรมณที่มุ่งมั่น แน่วแน่ ในการยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย รวมทั้งเป้าหมายที่สำคัญของ ธ.ก.ส. เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์องค์กรอย่างมั่นคงและเข้มแข็ง



### รางวัลการเปิดเผยข้อมูลดีเด่น

ธ.ก.ส. เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งด้านการเงินและมีใช้การเงินตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน โดยมีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลที่หลากหลายสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างทั่วถึง



### รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น

ธ.ก.ส. นำแนวทางทฤษฎีการพัฒนาพื้นฟูป่าอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในรูปโครงการ “จากต้นน้ำ สู่ต้นกล้า” ซึ่งเป็นโครงการที่ต่อยอดจากโครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยการอนุรักษ์ ดิน น้ำ และป่าไม้ เพื่อลดผลกระทบของน้ำหลากที่ไหลกัดเซาะหน้าดิน และเพิ่มศักยภาพการกักเก็บน้ำไว้ในหน้าแล้ง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่สมาชิกในชุมชน ให้สามารถพึ่งพาตนเอง พึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างชุมชนได้ ขณะเดียวกันเป็นการเสริมสร้างให้ชุมชนตระหนักถึงคุณค่าของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เป็นโครงการที่ทำต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปัจจุบัน



### รางวัลรัฐวิสาหกิจแห่งความภูมิใจ

นอกเหนือจากเป็นสถาบันการเงินที่เป็นกลไกดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลแล้ว ธ.ก.ส. ยังเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของพี่น้องเกษตรกรไทย สามารถพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งแบบองค์รวมตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของเกษตรกรไทย พัฒนาบริการทางการเงินครบวงจรให้แก่ภาคชนบท ขณะเดียวกันก็สามารถบริหารเงินให้สมดุลและพอเพียง





## รางวัลสำนักงานสีเขียว

จ.ก.ส. ได้รับรางวัลโล่ตราสัญลักษณ์ G สำนักงานสีเขียว (Green office) ประจำปี 2557 จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่



สำนักงานใหญ่  
อาคารบางเขน  
รับรางวัลระดับดีเยี่ยม (G ทอง)



สำนักงานใหญ่  
อาคารนางเลิ้ง  
รับรางวัลระดับดีมาก (G เงิน)



สำนักงานใหญ่  
อาคารประชาชื่น  
รับรางวัลระดับดี (G ทองแดง)



ด้วย จ.ก.ส. สามารถลดค่าใช้จ่ายในสำนักงานจากการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพของพนักงาน เป็นการยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ประกอบด้วยการจัดการก๊าซเรือนกระจก ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดโลกร้อน มีการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การลด

ของเสีย (Waste Minimization) การป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม (Pollution Prevention) เป็นหลักในการกำหนดทิศทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในสำนักงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้ง มีการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในสำนักงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน ดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ลดปริมาณขยะ โดยการลดการใช้ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดและเลิกใช้สารเคมีอันตราย เป็นต้น

## วัฒนธรรมองค์กร (BAAC Culture)

<b>H</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>T</b>
Honesty with integrity	Economy, Sufficiency	Accountability	Response Heartily	Teamwork
ซื่อสัตย์สุจริต	ใช้ชีวิตพอเพียง	มีสำนึกรับผิดชอบ	ยิ้มบริการด้วยใจ	ตอบสนองเป็นทีม



เคียงคู่อุ่รู้ค่าประชาชน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0 2558 6555 ต่อ 6741

Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives

2346 Phaholyothin Road, Senanikom, Chatuchak, Bangkok 10900, Thailand

Tel. (662) 558 6555 ext. 6741

[www.baac.or.th](http://www.baac.or.th)