



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปีบัญชี 2559

BAAC for Sustainable Future

ชุมชนท่องเที่ยวบ้านตำเสา อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่



เคียวกู้รู้ค่าประชาชน



รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ปีบัญชี 2559

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปีบัญชี 2559



วิสัยทัศน์

“เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร”

พันธกิจ

1. บริการทางการเงินครบวงจรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
2. พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกรอย่างเกื้อกูล แบ่งปันและเป็นธรรม
3. บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน
4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ
5. มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน

ค่านิยมขององค์กร

ธ.ก.ส. ยึดหลัก “SPARK” ในการบริหารงานเพื่อสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรที่มีต่อประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุจุดประสงค์และภารกิจประกอบด้วย

ความยั่งยืน (Sustainability : S) ความยั่งยืนทั้งของ ธ.ก.ส. ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม

การมีส่วนร่วม (Participation : P) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders)

ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability : A) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ และพนักงาน

ความเคารพและให้เกียรติ (Respect : R) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น

การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge : K) การส่งเสริมและยกระดับความรู้ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

สารบัญ

เกี่ยวกับ ธ.ก.ส.	04
สารจากผู้จัดการ	06
ผลการดำเนินงานที่สำคัญ	09
ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ	11
การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	14
ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	25
ความเสี่ยงและโอกาสการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจ	27
สุขภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย	53
การดูแลพนักงานและการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน	55
การจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน	63
ห่วงโซ่คุณค่าที่ยั่งยืน	71
การดูแลและให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อม	75
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	80
GRI Content Index	81
รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ	87



เกี่ยวกับ ธ.ก.ส.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ให้ความช่วยเหลือทางการเงินและสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทย ทั้งเกษตรกร ผู้ประกอบการ กลุ่มบุคคล องค์กรชุมชน และสหกรณ์ทุกประเภท ที่เป็นองค์ประกอบในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

ทศวรรษที่ 1

พ.ศ. 2509-2519

ให้สินเชื่อเพื่อการผลิตรายทั่วถึง
มุ่งลดบทบาทเงินกู้ในระบบ

ทศวรรษที่ 2

พ.ศ. 2520-2529

พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการเพื่อภาค
การเกษตรอย่างครบวงจร

ทศวรรษที่ 3

พ.ศ. 2530-2539

ขยายสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและจัดตั้ง
สถาบันเกษตรกร

ทศวรรษที่ 4 พ.ศ. 2540-2549

น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทศวรรษที่ 5 พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน

ส่งเสริมสุขภาพชีวิตของเกษตรกร
ด้วยบริการที่หลากหลาย



สารจากผู้จัดการ



ธ.ก.ส. ตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มุ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการเงินเพื่อเป็นแหล่งเงินทุน อย่างเป็นธรรม ให้แก่ เกษตรรายย่อย กลุ่มเกษตรกร สถาบัน และองค์กรชุมชน ในการลงทุนประกอบอาชีพเกษตรกรรม ควบคู่กับการพัฒนา คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเกษตรกรให้ดีขึ้น ครอบคลุม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ดังคำที่ว่า “ธ.ก.ส. ให้มากกว่าสินเชื่อ เพื่อพัฒนาชนบท” โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงเป็นแนวทางการดำเนินงาน และ มุ่งสร้างคุณค่าร่วมระหว่าง ธ.ก.ส. กับชุมชน เกษตรกรลูกค้า (Creating Share Value) ตามหลักการมาตรฐานสากล ภายใต้ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุล มั่นคง และยั่งยืน

ปีบัญชี 2559 เป็นปีที่ ธ.ก.ส. ครบรอบ 50 ปี ธ.ก.ส. ได้กำหนดนิยามความยั่งยืนขององค์กร “การเป็น ธนาคารพัฒนา ชนบทที่มั่นคง ยึดมั่นการดำเนินการดำเนินงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เกษตรกร พนักงาน และ ธ.ก.ส. ในปัจจัยที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุล มั่นคง มั่ง คั่ง ยั่งยืน” รวมทั้งให้ความสำคัญ พร้อม รองรับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ตลาด และสภาพแวดล้อมการดำเนินงานในอนาคต และมุ่งยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม โดยให้ ธ.ก.ส. และเกษตรกรเติบโตไปพร้อมกัน ด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเกษตรกรให้ดีขึ้น เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรม และปฏิบัติได้จริง ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดเป็น ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ระยะ 1 ปี และระยะ 5 ปี ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนแบบองค์รวม เน้นสนับสนุนการรวมกลุ่มเกษตรกรเป็นวิสาหกิจชุมชน โดยบูรณาการร่วมกันกับเครือข่ายภาค การเกษตร พร้อมทั้งการสร้างภูมิคุ้มกันภาคครัวเรือน เช่น แผนพัฒนาชุมชนต้นแบบตาม หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และโครงการประกันภัยพืชผล เป็นต้น ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม เน้นการพัฒนา ผลิตภัณฑ์บริการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมดูแลกิจกรรมทางสังคม และสิ่งแวดล้อม และ ส่งเสริมกิจกรรมด้านสังคมด้วยการพัฒนาความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน และเสริมสร้างนิสัยรักการออมให้แก่ เยาวชนในโครงการโรงเรียนธนาคาร อีกทั้งยังดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสนับสนุน ให้ พนักงาน ลูกค้า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม

ในศตวรรษใหม่ ธ.ก.ส. จะมุ่งมั่น พุ่่มเท เสียสละ ในการขับเคลื่อนแผนงานการพัฒนาการเกษตร ยึดมั่นการดำเนินงาน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และให้มีความเชื่อมโยงกับการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) เพื่อความยั่งยืนภาคเกษตรไทยสืบไป

(อภิรมย์ สุขประเสริฐ)

ผู้จัดการ

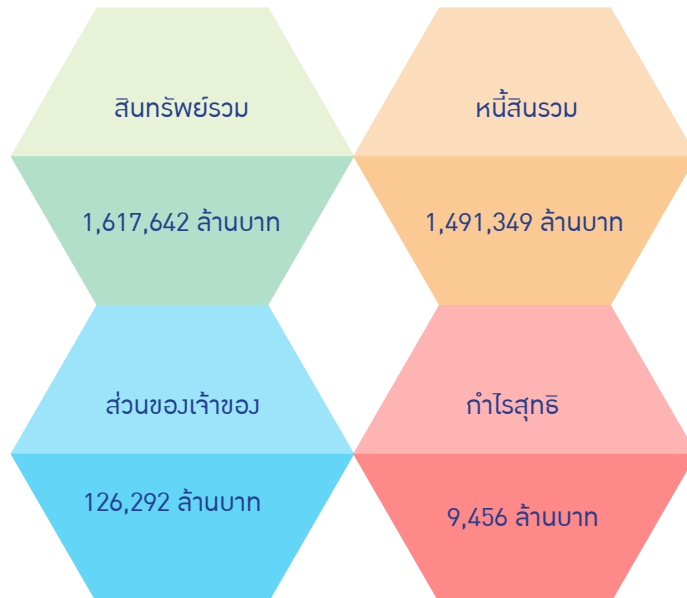
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

A vibrant landscape featuring a large, leafy green tree standing on a rolling green hill. Above the tree, a bright blue sky is filled with a large, fluffy white cloud. A rainbow arches over the cloud, and rain is depicted as numerous white streaks falling from the cloud. The text "Green Bank" is centered in the sky area.

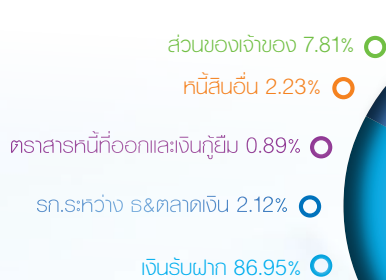
Green Bank

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ผลการดำเนินงานทางการเงิน



แหล่งที่มาของเงินทุน



แหล่งที่ใช้ไปของเงินทุน



ผลการดำเนินงานอื่นๆ ในปีบัญชี 2559

ธ.ก.ส. มีการขยายบริการทางการเงินครอบคลุมทั่วภูมิภาคของประเทศ ณ สิ้นปีบัญชี 2559 ธ.ก.ส. มีสำนักงาน ธ.ก.ส. ระดับจังหวัด (สนจ.) 77 แห่ง ทาหน้าที่กำกับดูแลสาขาในสังกัดทั่วประเทศ 1,275 สาขา จาแนกเป็นสาขาระดับอำเภอ 1,020 สาขา และสาขาย่อย (อยู่ ในการกำกับดูแลของสาขาระดับอำเภอ) 255 สาขา มีหน่วยอำเภอ ซึ่งเป็นสถานที่ติดต่อเพื่อให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้าที่กระจายอยู่ใน ท้องที่อำเภอต่างๆ รวม 1,101 หน่วยอำเภอ มีเกษตรกรและบุคคลทั่วไปได้รับ บริการสินเชื่อ จาก ธ.ก.ส. จำนวน 8,116,611 ครัวเรือน จาแนกเป็นเกษตรกรรายคนที่ได้รับ บริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. โดยตรง จำนวน 5,738,046 ครัวเรือน บุคคลทั่วไป จำนวน 281,939 ครัวเรือน สมาชิกสหกรณ์การเกษตร จำนวน 2,085,698 ครัวเรือน และสมาชิกกลุ่ม เกษตรกร จำนวน 10,928 ครัวเรือน

86.71

คุณภาพชีวิตดีขึ้น

83.11

ดัชนีความสุข

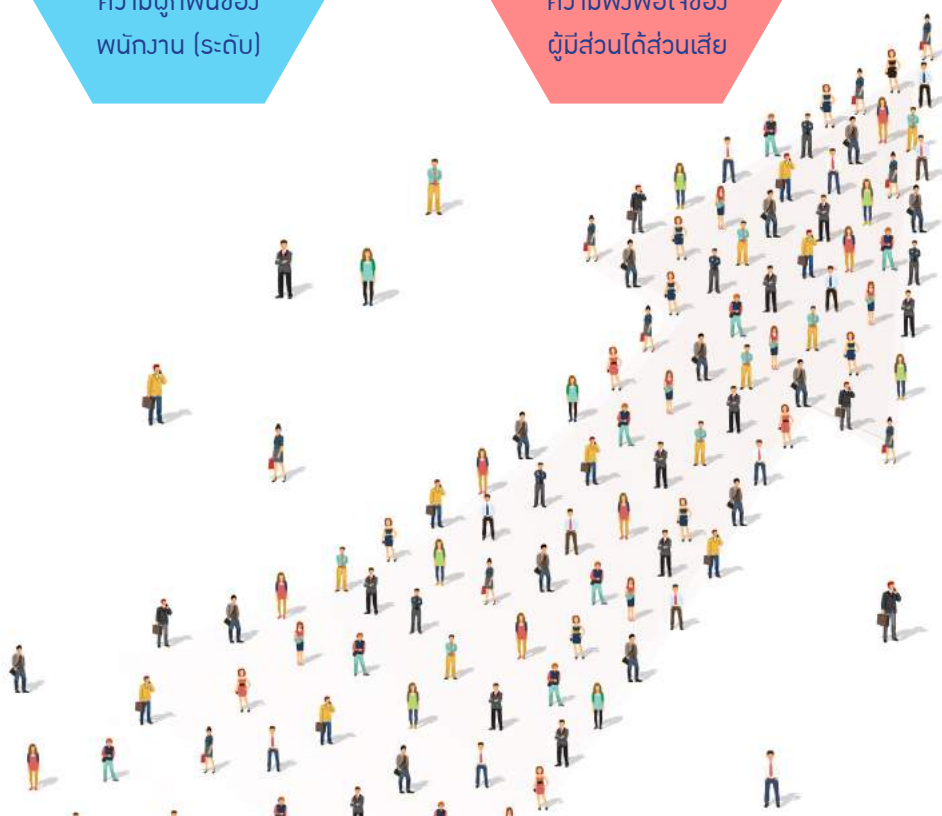
93.60

ความผูกพันลูกค้า/
ผู้ให้บริการ

4.92

ความผูกพันของ
พนักงาน (ระดับ)

99.40

ความพึงพอใจของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 1

สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแบบองค์รวม โดยสนับสนุนการรวมกลุ่มเกษตรกรเป็นวิสาหกิจชุมชน โดยบูรณาการร่วมกับเครือข่ายภาคการเกษตร พร้อมทั้งพัฒนาส่งเสริมทักษะการวิเคราะห์ภาคการเกษตร นำเทคโนโลยีนวัตกรรม งานวิจัย มาเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสู่เกษตรกรแผนใหม่ให้ได้มาตรฐานและเป็นกลไกการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 2

เพิ่มขีดความสามารถภาคการเกษตร เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรผ่านสถาบันเกษตรกรและเครือข่าย สนับสนุนสินเชื่อ 1 ตำบล 1 SME เกษตรอุตสาหกรรม และพัฒนาช่องทางการตลาดสินค้าเกษตร เพื่อยกระดับสู่เกษตรอุตสาหกรรมตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 3

พัฒนาการบริการการเงินอย่างครบวงจร พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่าเพิ่ม

ยุทธศาสตร์ที่ 4

บริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ สนับสนุนการบริหารแหล่งได้มาและใช้ไปของเงินทุน เพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5

เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยพัฒนาพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและธุรกิจภาคเกษตรตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร และส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีจริยธรรมจรรยาบรรณในการทำงาน ที่ทันสมัย รวมทั้งส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและการนำไปใช้ และพัฒนามาตรฐานการให้บริการลูกค้า รวมทั้ง มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อยกระดับงานวิจัยให้นำไปสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาองค์การเกษตรกรและภาคเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 6

ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการที่ดูแลสังคม และสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ส่งเสริมเกษตรรักท้องถิ่น อาหารปลอดภัย เกษตรอินทรีย์ และชุมชนเชิงนิเวศ พัฒนาระบบงานการติดตามประเมินประสิทธิผลให้สมดุลทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างกิจกรรมสังคมด้วยการพัฒนาความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Literacy)

วัฒนธรรมองค์กร

เพื่อให้บุคลากรของ ธ.ก.ส. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุขในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยสำนึกรับผิดชอบต่อการบริการลูกค้าให้ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และ เสมอภาค สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมทั้งมุ่งมั่นสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้า มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืน ธ.ก.ส. จึงได้ร่วมกันสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ 5 ประการ ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของ ธ.ก.ส. ดังนี้

วัฒนธรรม ธ.ก.ส.	คุณลักษณะ
Honesty with integrity : H ซื่อสัตย์ สุจริต	♦ ตรงต่อเวลา ♦ รักษาคำพูด ♦ รักษาและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ♦ สุจริต 
Economy, Sufficiency : E ใช้ชีวิตพอเพียง	♦ พอประมาณ ♦ มีเหตุผล ♦ มีภูมิคุ้มกัน ♦ ความรู้คู่คุณธรรม 
Accountability : A มีสำนึกรับผิดชอบ	♦ รับผิดชอบต่อตนเอง ♦ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ♦ มุ่งผลประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม 
Response heartily: R ยิ้มบริการด้วยใจ	♦ เต็มใจ ♦ รู้ใจและเปิดใจ ♦ จริใจและใส่ใจพัฒนาบริการ 
Teamwork : T ตอบสนองเป็นทีม	♦ สามัคคีร่วมกัน ♦ เคารพให้เกียรติกัน ♦ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 

ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธ.ก.ส.

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดผลิตภัณฑ์/บริการ
บทบาทด้านสถาบันการเงิน	
1.บริการด้านสินเชื่อ	◆ สินเชื่อภาคการเกษตร ◆ สินเชื่อนอกภาคการเกษตร
2.บริการด้านเงินฝาก	◆ เงินฝากกระแสรายวัน ◆ เงินฝากออมทรัพย์ ◆ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (เงินฝากออมทรัพย์แบบมีรางวัล) ◆ เงินฝากประจำ
3.บริการด้านการเงินการธนาคาร	◆ บริการธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงิน การออกเช็ค การออกหนังสือค้ำประกัน ค่าธรรมเนียมเงินฝาก/สินเชื่อ ประเมินอสังหาริมทรัพย์ วิเคราะห์เงินกู้ เป็นต้น ◆ บริการรับชำระสินค้า/รับเงินแทนสถาบันการเงินอื่น เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต ค่าสินค้า ค่าเบี้ยประกัน เป็นต้น ◆ บริการรับประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันอัคคีภัย เป็นต้น ◆ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ATM บัตรสินเชื่อเกษตรกร เป็นต้น ◆ บริการธุรกิจระหว่างประเทศ เช่น โอน/รับ/แลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ บริการการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) ประกันการส่งออก เป็นต้น
บทบาทด้านการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า	
1. การพัฒนาเกษตรกรลูกค้า	◆ การพัฒนาชุมชนต้นแบบขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ◆ พัฒนาลูกค้าให้เป็น Smart Farmer ◆ ที่ปรึกษาทางการเงิน
2. การพัฒนาตลาดผลิตภัณฑ์ลูกค้า	◆ พัฒนาศักยภาพสหกรณ์การเกษตร ◆ สนับสนุนการรวบรวม แปรรูป เก็บรักษา และพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรที่สำคัญ ◆ ส่งเสริมตลาดชุมชน (ตลาดประชารัฐ)



การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ธ.ก.ส. ในบทบาทสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดย ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ทั้งในด้านเกษตรกร พนักงานและองค์กร จึงมุ่งเสริมสร้างความมั่นคงเข้มแข็ง รวมถึงวางรากฐานการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจริงจังให้กับเกษตรกร ชุมชน และพัฒนาพนักงานที่เป็นทรัพยากรอันทรงคุณค่าขององค์กรให้เป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข รวมถึงการบริหารจัดการองค์กรโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ เพื่อให้มีความเข้มแข็งในการดำเนินธุรกิจ และสามารถสร้างคุณค่าให้กับเกษตรกร ชุมชน หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างสมดุล โดยในทศวรรษที่ 4 เป็นต้นมา ธ.ก.ส. ได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้าและชุมชน เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าและชุมชนสามารถดำรงชีพได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่กับการส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแลและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง โดยยึดหลักการความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันในตัว

ที่ดี ภายใต้เงื่อนไขพื้นฐานความรู้และคุณธรรมมุ่งสู่เป้าหมาย คือ การพัฒนา ที่สมดุล มั่นคง ยั่งยืนของเกษตรกร ชุมชน สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันแก่ ธ.ก.ส.อย่างต่อเนื่อง

อีกทั้ง ธ.ก.ส. มุ่งมั่น และตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้มอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั่วทั้งองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นว่าสาธิตยอมรับ และเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. ที่อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล มุ่งมั่นบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมกัน 3 ด้าน คือ 1) ด้านเกษตรกร ชุมชน และสังคม 2) ด้านพนักงาน และ 3) ด้านองค์กร โดยน้อมนำหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนและสมดุลให้แก่ ผู้ถือหุ้น องค์กร ลูกค้า และพนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



โครงสร้างบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

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

รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานเฉพาะในแต่ละด้านที่สำคัญ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง และเป้าหมาย โดยมีคณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันแต่ละชั้นเพื่อความยั่งยืน ดังนี้



ทั้งนี้ ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อพิจารณาอนุมัติแผนงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย ประธานอนุกรรมการ 1 คน อนุกรรมการแต่งตั้งจากกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. รวมกันไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีผู้จัดการ เป็นอนุกรรมการ รองผู้จัดการที่รับผิดชอบด้านนโยบายรัฐและพัฒนาลูกค้า เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ รองผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ผู้ช่วยผู้จัดการที่รับผิดชอบสายงานพัฒนาลูกค้าและชนบท เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ มีรายนามดังนี้

1. นายประพัฒน์	ปัญญาชาติรักษ์	กรรมการ ธ.ก.ส.	ประธานอนุกรรมการ
2. นายสมชาย	ชาญณรงค์กุล	กรรมการ ธ.ก.ส.	อนุกรรมการ
3. นายสมคิด	พรหมเจริญ	กรรมการ ธ.ก.ส.	อนุกรรมการ
4. นางปัทมาวดี	โพชนกุล	กรรมการ ธ.ก.ส.	อนุกรรมการ
5. นายวัฒนา	ธรรมศิริ	กรรมการ ธ.ก.ส.	อนุกรรมการ
6. ผู้จัดการ ธ.ก.ส.		กรรมการและเลขานุการ	อนุกรรมการ
7. รองผู้จัดการที่รับผิดชอบด้านนโยบายรัฐและพัฒนาลูกค้า			อนุกรรมการ
8. รองผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย			อนุกรรมการและเลขานุการ
9. ผู้ช่วยผู้จัดการที่รับผิดชอบสายงานพัฒนาลูกค้าและชนบท			อนุกรรมการและเลขานุการ

ปีบัญชี 2559 คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ได้มีการประชุม เพื่อดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

◆ พิจารณากำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิจัยและพัฒนาของ ธ.ก.ส. และด้านนวัตกรรมให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส.

◆ พิจารณากลับกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิจัยและพัฒนาของ ธ.ก.ส. และด้านนวัตกรรมเพื่อเสนอคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

◆ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรม แผนงาน/โครงการด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ชุมชนลูกค้า และประชาชนทั่วไป



◆ กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิจัยและพัฒนาของ ธ.ก.ส. และด้านนวัตกรรมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

จากความมุ่งมั่นของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้บริหาร และพนักงาน ในการยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปีบัญชี 2559 จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง 2 รางวัล คือ รางวัลพระราชรัฐวิสาหกิจดีเด่น และรางวัลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น

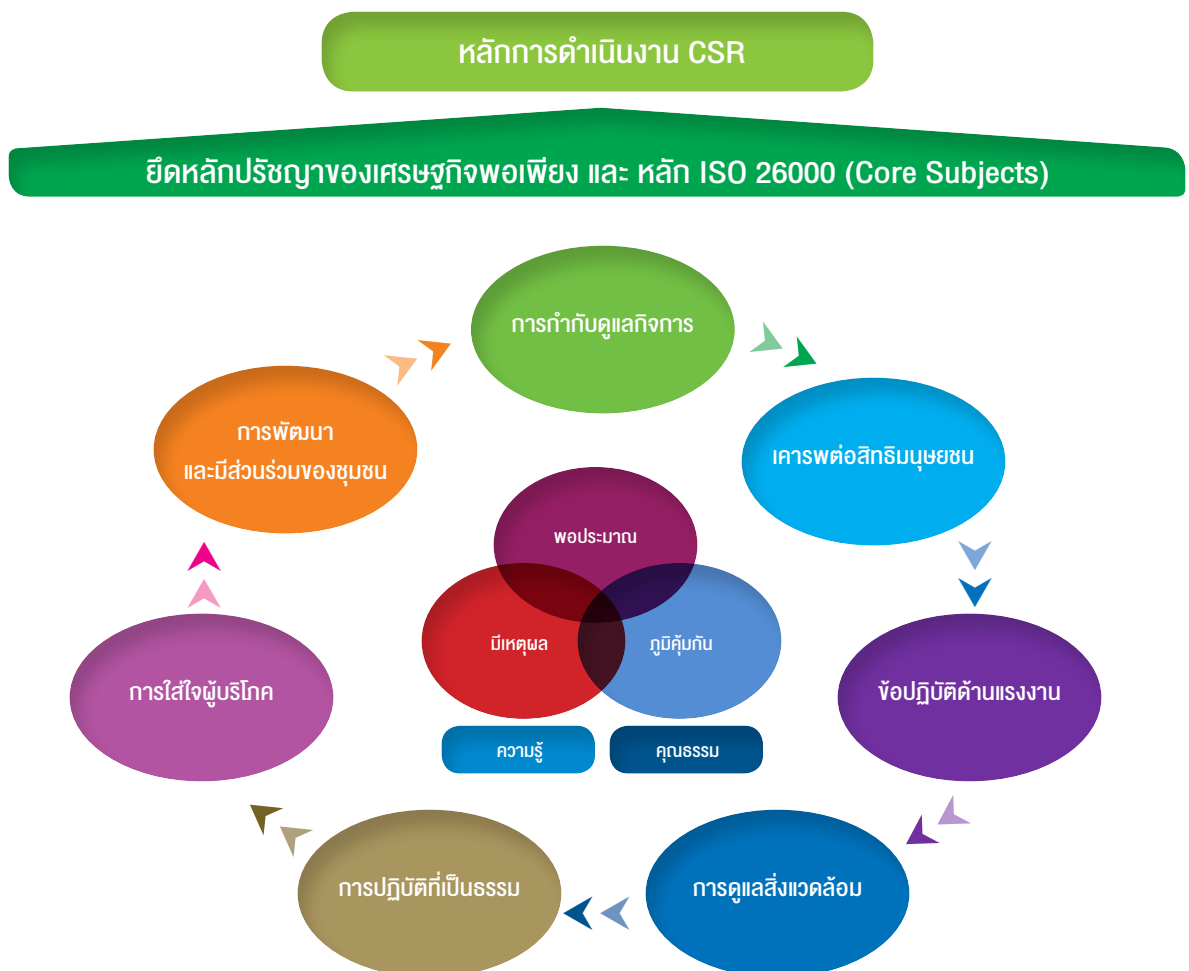


หลักการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตั้งแต่ทศวรรษที่ 4 เป็นต้นมา ธ.ก.ส. ตระหนักถึง การเป็นสมาชิกในสังคมที่จะต้องร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะภารกิจการเป็นสถาบันการเงิน เพื่อพัฒนาชนบท โดยได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้า ที่ยึดหลักการความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีภายใต้เงื่อนไขพื้นฐานความรู้และ 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



หลักการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน
1) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)	◆ ดำเนินกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ ◆ ดำเนินงานภายใต้ระบบงานสำคัญที่โปร่งใส ถูกต้อง ตรวจสอบได้
2) หลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights)	◆ ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเชื้อชาติศาสนาทั้งหญิงชายทุกวัย โดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ◆ พนักงานได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งสิทธิและหน้าที่การเป็นพลเมือง
3) หลักการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices)	◆ จัดระบบสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมตามค่างาน เทียบเคียงกับตลาด ◆ มีการส่งเสริมบทบาทหญิงชาย (Gender) ให้มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่แบ่งแยก ◆ จัดหาอุปกรณ์ให้พนักงานอย่างเพียงพอตามมาตรฐาน ทรัพย์สินและคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
4) หลักการดูแลสิ่งแวดล้อม (The Environment)	◆ กำหนดนโยบายผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ชัดเจนว่า ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ◆ สำนักงานใหญ่ ธ.ก.ส. มีการเน้นรูปแบบอาคารประหยัดพลังงาน มีระบบบำบัดน้ำ และการจัดการทรัพยากร เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5) หลักการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)	◆ สร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งทุนของเกษตรกร ขยายจุดบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศเพื่อเข้าถึงลูกค้าเกษตรกร โดยมีได้มุ่งหวังแสวงหากำไรสูงสุด ◆ มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เน้นความโปร่งใสเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยเป็นไปตามข้อกำหนดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
6) หลักความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)	◆ กำหนดเป็นจรรยาบรรณทางธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานที่ต้องรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า ◆ จัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และมีส่วนงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน
7) หลักการพัฒนาและมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement and Development)	◆ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง ◆ โครงการศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง ต้นแบบ ธ.ก.ส. ซึ่งยังคงขยายผลอย่างต่อเนื่อง

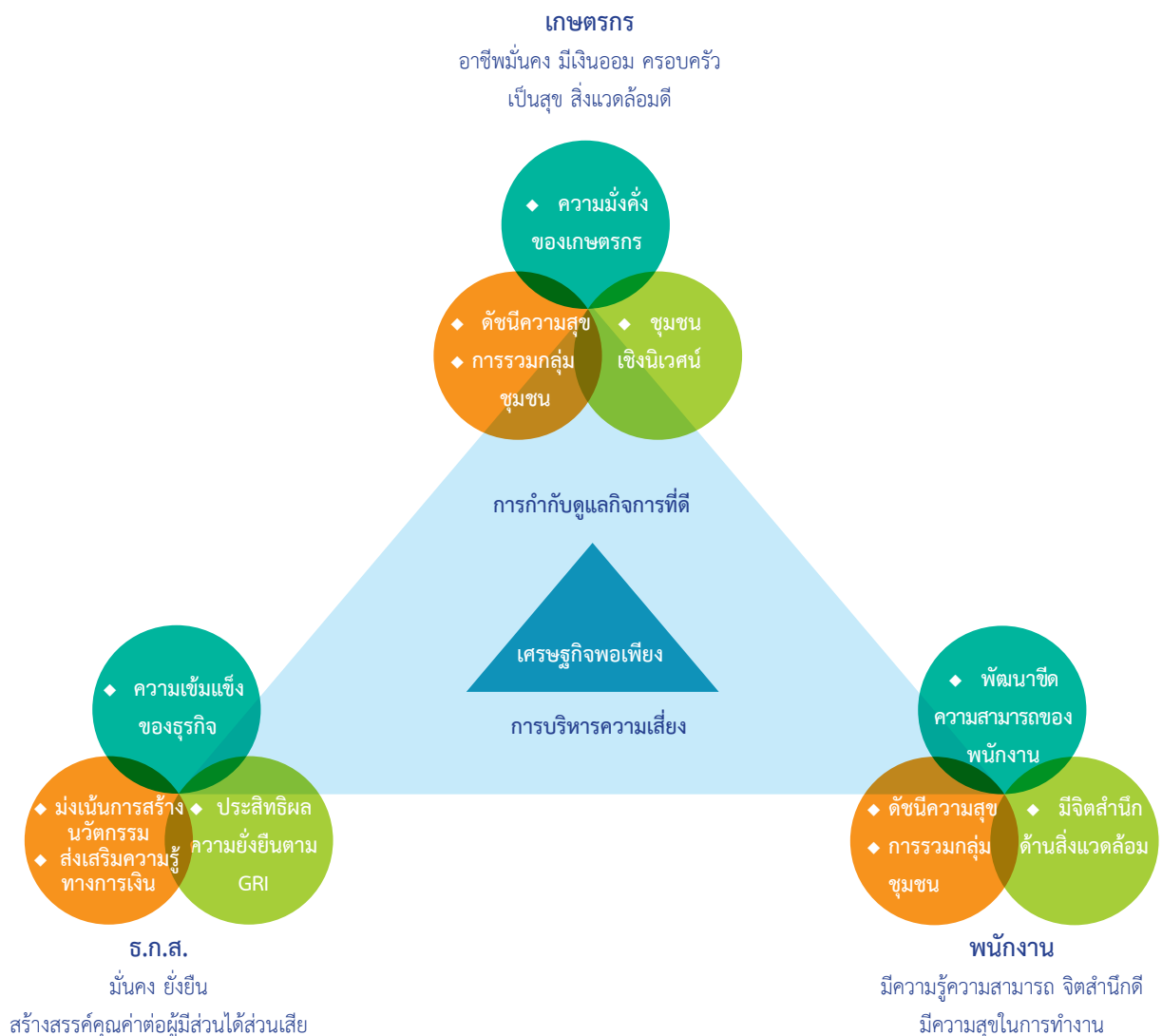
ปณิธานความพอเพียงสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้แก่เกษตรกรและชุมชน จึงได้มีการวางรากฐานการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยปรับบทบาทสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบท และน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแกนการพัฒนา และเป็นแนวทางการบริหารจัดการ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนด้านเกษตรกรและชุมชน เป็นศูนย์กลางการพัฒนา และแก้ไขปัญหาชุมชนตามภูมิสังคม เพิ่มผลิตภาพพนักงานและองค์กร ที่เป็นประโยชน์และก่อให้เกิดความยั่งยืน

ตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอันเป็นรากฐานของชุมชนและสังคม

ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนิยามความยั่งยืนขององค์กร “การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง ยึดมั่นการดำเนินงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เกษตรกร พนักงาน และ ธ.ก.ส. ในปัจจัยที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล มั่นคง และยั่งยืน”

แบบจำลอง และกรอบความยั่งยืนของ ธ.ก.ส.



ปัจจัย	ประเด็นความยั่งยืนขององค์กร		
	เศรษฐกิจ	สังคม	สิ่งแวดล้อม
ด้านเกษตรกร เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพ ที่มั่นคง มีเงินออม ครอบครัวเป็นสุข สุขภาพแข็งแรง อยู่ภายใต้ชุมชน และสิ่งแวดล้อมที่ดี	♦ ความมั่นคงทางการเงิน ของเกษตรกร	♦ ดัชนีความสุขของเกษตรกร (ครอบครัวดี สุขภาพดี สังคมดี ทางการเงินดี ใฝ่รู้ดี) ♦ การรวมกลุ่มชุมชน	♦ ชุมชนเชิงนิเวศน์ (Eco Community) การดูแลสิ่งแวดล้อมของ ชุมชน (มีการจัดการดิน น้ำ ป่า ขยะ อากาศ ตามสภาพ ปัญหาชุมชน)
ด้านพนักงาน เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดี และมีความสุขในอาชีพ	♦ การพัฒนาขีดความสามารถ ของพนักงาน	♦ การส่งเสริมสนับสนุน ให้พนักงานมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการทำงาน และมีจิตอาสา	♦ ความผูกพันการเสริมสร้าง บรรยากาศที่ดีในการทำงาน ♦ การเสริมสร้างจิตสำนึก ด้านสิ่งแวดล้อม
ด้าน ร.ก.ส. เพื่อให้มีชื่อเสียงดี มั่นคง ยั่งยืน ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ คุณภาพ ภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างสรรค์คุณค่าที่เป็นประโยชน์ ต่อเกษตรกร ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม	♦ ความเข้มแข็งในการดำเนิน ธุรกิจ สะท้อนสู่สถานะ ทางการเงินที่มั่นคง ♦ การบริหารความเสี่ยง	♦ ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ♦ การมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการเพิ่มขีด ความสามารถภาคการเกษตร ♦ การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน แก่ลูกค้า	♦ การประเมินประสิทธิภาพ CSR ให้สมดุล ทั้ง 3 มิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม (GRI)



เครือข่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ ของเกษตรกร โดยได้ดำเนินการต่อยอดงานพัฒนาโครงการชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีมากกว่า 7,927 ชุมชน สู่การพัฒนาเต็มรูปแบบเป็น ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. จำนวน 315 ศูนย์ ภายใต้แนวคิดเกษตรกรและชุมชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา และมีพนักงานเป็นพลังสนับสนุนการขับเคลื่อน เพื่อให้ศูนย์เรียนรู้ฯ ซึ่งกระจายครอบคลุมทุกจังหวัดเป็นแหล่งเรียนรู้การเกษตรครบวงจรทั้งพืชและสัตว์ เป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจของแต่ละภูมิภาค อีกทั้งยังสนับสนุนการเชื่อมโยงกับตลาดสินค้าเกษตรอันจะเป็นประโยชน์แก่เกษตรกรโดยตรง

การขับเคลื่อนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในลักษณะเครือข่ายงานพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้เกิดการบูรณาการและการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และประเทศชาติ ธ.ก.ส. จึงได้ประสานและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการพัฒนาสังคมภาคชนบท ทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

หน่วยงาน	วัตถุประสงค์ MOU	แผนปฏิบัติงาน/กิจกรรม
1. กรมพัฒนาชุมชน	เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาผู้นำชุมชน กลุ่ม/องค์กรชุมชน และศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชน (ศอช.) เป็นกลไกในการขับเคลื่อนกิจกรรมในชุมชน และสร้างกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของชุมชน เพื่อการพัฒนาศักยภาพสู่ความเข้มแข็ง	1) ร่วมขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนผ่านการจัดทำแผนชุมชน 2) ส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ OTOP ของวิสาหกิจชุมชน
2. สำนักงาน กปร.	เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของชุมชน โดยเน้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผ่านศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. 84 แห่ง และเชื่อมโยงเครือข่ายศูนย์เรียนรู้ฯ ของ ธ.ก.ส. กับชุมชนของ กปร.	1) สำนักงาน กปร. เป็นผู้ให้องค์ความรู้กำหนดมาตรฐานตามแนวทางพระราชดำริและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ธ.ก.ส. เติบโตเต็มการพัฒนาโดยเน้นการสนับสนุนด้านเงินทุน การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการตลาดของเกษตรกรอย่างครบวงจรและยั่งยืน 2) พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร โดยถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้สู่ศูนย์เรียนรู้
3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เพื่อร่วมขับเคลื่อนการวิจัยและพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิตของประชาชนชนบทให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ผ่านศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. และพัฒนาคุณภาพและการบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ทั่วประเทศ ส่งเสริมและสนับสนุน ธ.ก.ส. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน ธ.ก.ส. และเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ผลผลิตทางการเกษตรและการตลาดของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.	1) จัดกิจกรรมนิทรรศการวิชาการเพื่อเป็นการบริการสังคมและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการแก่องค์กร หน่วยงาน บริษัท และชุมชน 2) พัฒนาคุณภาพและบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ชุมชนในโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ 3) ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน ธ.ก.ส. เพื่อสร้างให้ ธ.ก.ส. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นแหล่งให้บริการและเผยแพร่องค์ความรู้ทางวิชาการให้แก่องค์กร หน่วยงาน และชุมชนต่างๆ

หน่วยงาน	วัตถุประสงค์ MOU	แผนปฏิบัติงาน/กิจกรรม
4. มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภา) ยามยาก กระทรวงพาณิชย์	เพื่อสนับสนุนเกษตรกรในชุมชนทำการผลิตสินค้าทางการเกษตรในระบบเกษตรธรรมชาติ/เกษตรอินทรีย์ อย่างยั่งยืนทั่วทุกภาคของประเทศ	1) สนับสนุนการผลิตเกษตรอินทรีย์ทั้งด้านวิชาการ การผลิต โดย ธ.ก.ส. จะอบรมให้ความรู้เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และสนับสนุนให้สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) รวบรวมผลผลิตเชื่อมโยงตลาดสินค้าเกษตรอินทรีย์ 2) จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. 315 แห่ง พัฒนาตามแนวทางเกษตรทฤษฎีใหม่ 3 ขั้น 3) สร้างความมั่นคงทางอาชีพแก่ผู้เสี่ยงอุทกภัยตามแนวทางพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง
5. มูลนิธิโครงการหลวง สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนบนพื้นที่สูงตามแนวทางการพัฒนาของมูลนิธิโครงการหลวงด้านบุคลากร องค์ความรู้ และฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ พัฒนาชุมชนเป้าหมายให้มีความเข้มแข็งสามารถจัดการกระบวนการเรียนรู้ด้านการผลิตและการตลาดแบบครบวงจร โดยจัดการกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนหลากหลายรูปแบบ	1) การประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนา / ส่งเสริมความรู้ให้แก่เกษตรกรในพื้นที่สูง 2) ประชาสัมพันธ์โครงการตามพื้นที่เป้าหมาย 3) คัดเลือกเกษตรกรเข้าหลักสูตร 4) ฝึกอบรม พัฒนาความรู้
6. กรุงเทพมหานคร	เพื่อประสานความร่วมมือระหว่าง ธ.ก.ส. กับ กทม. ในการส่งเสริมกระบวนการการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ และประสานความร่วมมือในการสนับสนุนเชื่อมโยงเครือข่ายกับศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงของ กทม.	1) สนับสนุนสินเชื่อและส่งเสริมการออมทั้งในและนอกภาคการเกษตร รวมถึงที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร ได้แก่ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาชีพ บุคลากร ประชาชน และ สถาบันต่างๆ ในพื้นที่ กทม. 2) ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเกษตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์การบรรจุภัณฑ์ การแปรรูปผลผลิต การตลาดให้กับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำแขวง และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรของ กทม. 3) สนับสนุนส่งเสริมช่องทางการตลาดให้แก่เกษตรกรและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ กทม.
7. มูลนิธิข้าวไทย	ส่งเสริมพัฒนาการผลิตข้าวเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ เอกชน ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนาข้าวอย่างครบวงจร และสนับสนุนฐานข้อมูลเรื่องข้าว พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรื่องข้าวให้ชาวนาไทย	1) ร่วมสนับสนุนและช่วยเหลือเกษตรกรในการพัฒนาศักยภาพการผลิต ตามประเภทผลผลิตการเกษตร เพื่อให้การผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ช่วยเหลือเกษตรกรด้านการตลาด โดยสร้างกลไกการตลาดรองรับผลผลิตของเกษตรกรหรือกลุ่มองค์กรของเกษตรกร

หน่วยงาน	วัตถุประสงค์ MOU	แผนปฏิบัติงาน/กิจกรรม
8. องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ออป.)	เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชน และเพิ่มพื้นที่ป่าในเขตต้นน้ำโดยการปลูกธนาคารต้นไม้ ส่งเสริมกระบวนการอนุรักษ์ดิน และน้ำโดยการสร้างฝายชะลอน้ำ ตลอดจนปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตทางการเกษตรโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อลดปัญหาหมอกควันจากการเผาเศษซากวัสดุการเกษตร	1) เพิ่มการรองรับและกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่สวนป่า ออป. 2) ปรับเปลี่ยนทัศนคติให้คนในชุมชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) เพิ่มพื้นที่ป่าในเขตต้นน้ำ
9. กรมการท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว: สทท.)	เพื่อพัฒนามาตรฐานโฮมสเตย์ไทยอย่างมีคุณภาพยั่งยืน โดยการส่งเสริม สนับสนุนฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ยังมีส่วนช่วยให้ชาวบ้านและชุมชนมีรายได้เสริม นอกเหนือจากการประกอบอาชีพทางการเกษตร และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	1) สทท. จะเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยและมอบตรามาตรฐานโฮมสเตย์ไทยและจะประสานให้ ธ.ก.ส. ทราบเพื่อการอำนวยความสะดวกตามโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน 2) สทท. และ ธ.ก.ส. จะร่วมกันฝึกอบรมพัฒนาผู้ประกอบการโฮมสเตย์ที่ผ่านการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการโฮมสเตย์การลงทะเบียนผู้เข้าพัก การจัดทำบัญชี
10.สภาเกษตรกรแห่งชาติ	ส่งเสริมเกษตรกร องค์กรและสถาบันของเกษตรกร ในการพัฒนาเทคโนโลยีและยกระดับการจัดการ ทั้งในการวางแผนการผลิต การรวมกลุ่มอาชีพการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาคุณภาพผลผลิต และการสนับสนุนให้ใช้เครื่องจักรกลอย่างเต็มศักยภาพ และส่งเสริมเกษตรกร องค์กรและสถาบันของเกษตรกร ในฐานะเจ้าของผลผลิต ให้เป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมแปรรูปทางการเกษตร ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างทั้งสององค์กรในการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้เกษตรกรได้รับประโยชน์สูงสุด	1) ร่วมขับเคลื่อนสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรกร องค์กรและสถาบันของเกษตรกร ในการพัฒนาเทคโนโลยีและยกระดับการจัดการ ทั้งในการวางแผนการผลิต การรวมกลุ่มอาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาคุณภาพผลผลิต และการสนับสนุนให้ใช้เครื่องจักรกลอย่างเต็มศักยภาพ 2) ร่วมขับเคลื่อนสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรกร องค์กรและสถาบันของเกษตรกร ในฐานะเจ้าของผลผลิต ให้เป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมแปรรูปทางการเกษตร ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างทั้งสององค์กรในการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้เกษตรกรได้รับประโยชน์สูงสุด

แนวทางการจัดการเพื่อความยั่งยืนในขั้นต่อไป

ธ.ก.ส. ได้วางรากฐานการเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบท มีวัตถุประสงค์สนับสนุนและส่งเสริมให้เกษตรกรนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่มาใช้ในการดำรงชีวิต โดยเริ่มจากการพัฒนาเกษตรกรรายคนเพื่อให้มีศักยภาพที่จะต้องช่วยเหลือตนเองพึ่งพาตนเองได้ นำไปสู่การรวมกลุ่มของเกษตรกรมีการทำกิจกรรมร่วมกัน มีสัมมาทิฐิร่วมกันพึ่งพาซึ่งกันและกัน ทั้งการผลิตและการขายผลผลิตที่มีการเชื่อมโยงตลาดที่มีประสิทธิภาพและสามารถมีการค้าขายระหว่างกลุ่ม มุ่งสู่การมีปฏิสัมพันธ์กันในแต่ละกลุ่ม และยังเชื่อมโยงไปยังชุมชนใกล้เคียงเป็นภาคีเครือข่ายในภาคสังคม

อย่างไรก็ดี เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวบังเกิดผลเป็นความยั่งยืนแห่งอนาคตและมุ่งสะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามหลักการ การสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธนาคารกับชุมชนเกษตรกรลูกค้า (Creating Shared Value) ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมบรรลุตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของการเป็นธนาคารเพื่อพัฒนาชนบทอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรมนั้น ธนาคารจึงมีแผนแม่บทด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2559 - 2563) และปีบัญชี 2559 ดังนี้

1. แผนงานตามยุทธศาสตร์ด้านการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธนาคารกับเกษตรกรลูกค้าและชุมชน (Creating Shared Value)

- ◆ พัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สนับสนุนกลุ่มอาชีพในชุมชนต้นแบบฯ ขั้นที่ 3 สามารถเชื่อมโยงผลผลิตได้
- ◆ ส่งเสริมการให้ความรู้การบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Literacy)
- ◆ ส่งเสริมตลาดชุมชน (ตลาดประชารัฐ)
- ◆ พัฒนาช่องทางตลาดผ่านระบบ E-Commerce และยกระดับสินค้าสู่ Modern Trade หรือเพื่อการค้าส่งออกต่างประเทศ
- ◆ พัฒนาลูกค้าเป็น Smart Farmer
- ◆ สร้างระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของการพัฒนาชุมชน



2. แผนงานตามยุทธศาสตร์ด้านการเพิ่มผลผลิตภาพกระบวนการทำงานพนักงานและองค์กร (CSV In-Process)

- ◆ Green Building : ส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์น้ำ ประหยัดน้ำ ช่วยภัยแล้ง
- ◆ พัฒนาสื่อสร้างสรรค์ คุณค่าร่วมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ◆ พัฒนาการจัดทำรายงานเพื่อความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. ตามหลักการรายงานสากล (GRI)

3. แผนงานตามยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ◆ สร้างชุมชนเชิงนิเวศ
- ◆ ส่งเสริมเกษตรอินทรีย์สู่มาตรฐานเกษตรอินทรีย์
- ◆ พัฒนาและขยายผลธนาคารต้นไม้
- ◆ Green Product : สนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างความยั่งยืนของภาคเกษตรไทย

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

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

1. การระบุเรื่องที่เกี่ยวข้องในบริบทความยั่งยืน (identification) โดยการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการรวบรวมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส. จากผู้มีส่วนได้เสียในเวทีต่างๆ อาทิ

- ◆ เวทีรับฟังความคิดเห็น (Opinion Panel) จาก/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้นำชุมชน เกษตรกรลูกค้า ผู้ประกอบการภาคการเกษตร เป็นต้น

- ◆ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction Survey)

- ◆ การสำรวจความพึงพอใจของชุมชน (Community Satisfaction Survey)

- ◆ การสำรวจภาพลักษณ์องค์กร (Brand Image Survey)

- ◆ ขัอร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น (Prioritization) เป็นการประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์กรจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม แบ่งระดับของการเพิ่มขึ้นของการให้ความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย โดยในปีบัญชี 2558 ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI (GRI Aspect) ที่มีการระบุอยู่ในรายงานฉบับนี้มีรายละเอียดครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้



ประเด็นด้านความยั่งยืน ที่สำคัญ Material Issues	ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Aspect	ขอบข่ายการรายงาน Aspect Boundary	
		Within Organization (ร.ก.ส.)	Outside Organization (ผู้ถือหุ้น/ลูกค้า/คู่ค้า คู่ความร่วมมือ/เจ้าหน้าที่/ ชุมชน และสังคม)
ระดับความสำคัญมาก			
◆ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ◆ การบริหารความเสี่ยง ◆ ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ และบริการ ◆ การกำกับดูแลกิจการ ◆ การดูแลพนักงาน ◆ สิทธิมนุษยชน ◆ การเปิดเผยข้อมูล ◆ สุขภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย ◆ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ◆ การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน และสังคม ◆ สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม ◆ การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	◆ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	Within Organization	Outside Organization
	◆ การตรวจสอบ	Within Organization	Outside Organization
	◆ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ	Within Organization	ลูกค้า/คู่ค้า คู่ความร่วมมือ
	◆ การจ้างงาน	Within Organization	
	◆ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหาร		
	◆ การฝึกอบรมและการศึกษา		
	◆ การไม่เลือกปฏิบัติ	Within Organization	Outside Organization
	◆ การปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษา ความปลอดภัย		
	◆ การประเมินผล		
	◆ สุขอนามัยและความปลอดภัย ในการทำงาน	Within Organization	
	◆ สินค้าและบริการ		
	◆ ชุมชนท้องถิ่น		
	◆ วิธีปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	Within Organization	ลูกค้า/ชุมชนและสังคม
	◆ กลไกการรับเรื่องร้องเรียน ด้านการจ้างงาน		
ระดับความสำคัญปานกลาง			
◆ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ◆ Brand Management	◆ ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	Within Organization	ลูกค้า/ชุมชนและสังคม
	◆ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจทางอ้อม		
ระดับความสำคัญน้อย			
◆ การจัดการพลังงาน/น้ำ/ของเสีย ◆ Climate Change & Environmental Footprint	◆ พลังงาน	Within Organization	Outside Organization
	◆ น้ำ		
	◆ น้ำทิ้งและกากของเสีย		
	◆ มลพิษทางอากาศ (Emission)		

3. การตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของประเด็นที่เลือกมาดำเนินการ (Validation) เนื่องจากการรายงานตามมาตรฐาน GRI ฉบับ G4 เน้นการรายงานสาระสำคัญจึงครอบคลุมเฉพาะการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น และ ธ.ก.ส.ได้จัดลำดับความสำคัญประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน วิเคราะห์ช่องว่างการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. เทียบกับกรอบรายงานตามแนวทาง GRI และหารือร่วมกับกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

พร้อมร่างรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้รายงานมีประสิทธิภาพและสะท้อนนัยสำคัญของแต่ละประเด็นให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมุมมองที่หลากหลาย ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการประเด็นต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้พัฒนากลยุทธ์ขององค์กร และเลือกนำเสนอการบริหารจัดการประเด็นในรายงาน หรือสื่อต่างๆ ได้ตรงกับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้น

ความเสี่ยงและโอกาส

ทิศทางการบริหารความเสี่ยง

ธ.ก.ส. ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานระบบควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.) ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 โดยให้เป็นไปตามหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) ISO 31000:2009 แนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และกระทรวงการคลัง กำหนดเป็นกรอบการบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านและประยุกต์ใช้กับการบริหารความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดธรรมาภิบาลที่ดี

สำหรับการดำเนินงาน ในปีบัญชี 2559 ธ.ก.ส. ได้กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามมาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลง มีธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรองรับพันธกิจของ ธ.ก.ส. โดยพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับมาตรฐาน COSO-ERM: 2004 ISO 31000:2009 และ Basel II

2. บูรณาการการบริหารความเสี่ยงกับการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ของ ธ.ก.ส. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนในระยะยาว มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน 5 ปี และแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายใน ประจำปี เพื่อให้พนักงานทราบทิศทาง บทบาทหน้าที่ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส.

3. ใช้ประโยชน์จากการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มกระจายความเสี่ยง ลดการสูญเสียขององค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณะ ดังนี้



3.1 พัฒนาระบบ Credit Rating เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

3.2 ปรับปรุงระบบ Credit Scoring ให้ใช้งานผ่านระบบการพิจารณาเงินกู้รายย่อย (Easy Loan)

3.3 พัฒนาระบบการประเมินผลตอบแทนที่ปรับด้วยค่าความเสี่ยง (Risk Adjusted Return on Capital: RAROC) ด้วยแนวคิดผลตอบแทนต่อส่วนทุนที่ปรับด้วยค่าความเสี่ยง

3.4 ขยายการใช้งานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐาน ISO 22301:2012 จากสำนักงานใหญ่สู่สาขา

3.5 พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลความเสียหายจากความเสียหายด้านปฏิบัติการ (Loss Data) ให้มีฐานข้อมูลความเสียหายที่มีคุณภาพ สามารถนำมาประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.6 พัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้าของ ธ.ก.ส. (BAAC Early Warning System) ให้สามารถแจ้งเตือนล่วงหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

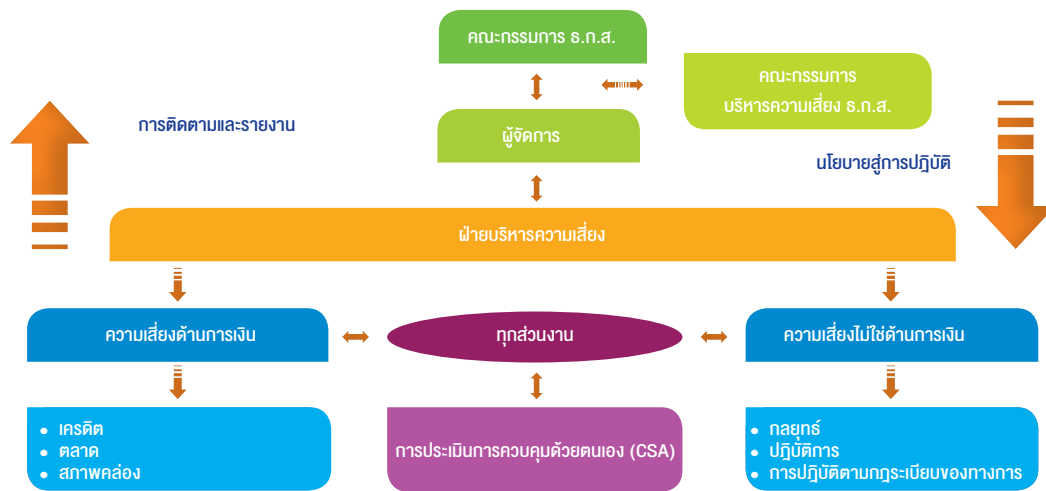
3.7 พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มีข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยงให้สอดคล้องกับเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล

4. สร้างความรับผิดชอบเรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของทุกคนในองค์กร จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ธ.ก.ส.

5. ยกระดับความเป็นมืออาชีพของบุคลากรในการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสถานการณ์ และตอบสนองต่อความสำเร็จของ ธ.ก.ส.

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของ ธ.ก.ส.



ธ.ก.ส. จัดให้มีโครงสร้างองค์กรและกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร กำหนดให้มีคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ธ.ก.ส. ฝ่ายจัดการ และส่วนงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร รวมทั้งปลูกฝังการบริหารความเสี่ยงให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ตามภาพ

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 ติดตามกำกับการบริหารความเสี่ยง ให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตลอดจนทำหน้าที่ทบทวนและประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของธนาคาร

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

ระดับส่วนงาน ส่วนงานเจ้าภาพความเสี่ยง (Risk Owner) และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ในการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในด้วยตนเอง (Control self-assessment: CSA) ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การกำกับการดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำส่วนงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. กำหนดให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในในภาพรวม ทำหน้าที่เสนอแนะนโยบาย ยุทธศาสตร์ และกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตลอดจนติดตาม กำกับดูแล รวบรวมผลการบริหารความเสี่ยงของ ธ.ก.ส. นำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ธ.ก.ส. และคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

การดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้มีความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ธนาคารจึงกำหนดช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางด้านล่าง เพื่อนำข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ข้อเสนอ

แนะ เป็นต้น ใช้เป็นโอกาสให้ธนาคารในการพัฒนาการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมถึงกำหนดทิศทางหรือกลยุทธ์ทางธุรกิจในอนาคต ให้สอดคล้องเหมาะสมและยังเป็นความท้าทายในการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

หมายเหตุ: VMV = วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม (Vision Mision Values)

ผู้สื่อสาร (Sender)	ช่องทางการสื่อสาร (Channel)			เนื้อหาการสื่อสาร (Message)						กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Receiver)						
	วิธีการสื่อสาร	ลักษณะการสื่อสาร		ความถี่	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	การตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ	นโยบาย/ภารกิจ/ผลการดำเนินงาน	โครงการ/กิจกรรมสำคัญ/CG/CSR/นวัตกรรม	การให้รางวัล/ยกย่องชมเชย/การสร้างขวัญกำลังใจ	ลูกค้า	หน่วยงานกำกับดูแล	ผู้ถือหุ้น	คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ	ผู้สมทบ	ชุมชนและสังคม	บุคลากร
การสื่อสารขอผู้บริหารและองค์กรบ้านสื่อและสื่อ งบ สำนักงน	สื่อมวลชน	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
	สื่อวิทยุกระจายเสียง	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
	สื่อโทรทัศน์	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
	สื่อสิ่งพิมพ์	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	วารสารเพื่อการพัฒนาชนบท	*		รายไตรมาส	*	*	*	*	*			*				*
	จุลสาร ธ.ก.ส.	*		รายเดือน	*	*	*	*	*							*
	เอกสารเผยแพร่	*		ตามสถานการณ์	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
	ระบบ Intranet	*		ทุกวันทำการ	*	*	*	*	*							*
	Digital signage	*		ทุกวันทำการ	*	*	*	*		*						*
	การจัดกิจกรรมและนิทรรศการ															
	นิทรรศการในการจัดประชุม Bank Agenda	*		รายปี	*		*	*								*
	นิทรรศการในโอกาสประชุมบอร์ด	*		รายเดือน	*		*	*			*					*
	นิทรรศการในโอกาสประชุมผู้ถือหุ้น	*		รายปี	*		*	*		*	*	*				*
	นิทรรศการในโอกาส MOU	*		ตามสถานการณ์	*		*	*					*	*		*
	จัดกิจกรรมโอกาสพิเศษ	*		ตามสถานการณ์	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	เครือข่ายนักประชาสัมพันธ์															
	จัดประชุมประจำปี		*	รายปี	*		*	*								*
	สนับสนุนข้อมูลข่าวสาร		*	ตามสถานการณ์	*	*	*	*								*
	สื่อประจำสำนักงาน															
	สื่อบีบี / Diary	*		รายปี	*					*	*	*	*	*	*	*
	แท็บเล็ตเอกสาร	*		รายปี	*						*		*	*	*	
	ถุงใส่เอกสาร	*		รายปี	*					*	*	*	*	*	*	
	ซองข้าวสวย	*		รายปี	*					*	*		*			

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จ.ก.ส. มีการรับฟังความเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มลูกค้า โดยมีการรวบรวมความเห็นจากการสำรวจ การสัมภาษณ์ รวมทั้งมีการติดตามและรวบรวม

ความต้องการ ความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมาสรุปและจัดลำดับความสำคัญ และแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็น 8 กลุ่ม โดยสรุปดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
1. หน่วยงานกำกับดูแล 1.1 กระทรวงการคลัง	1. เพิ่มบทบาทการให้สินเชื่อ การทำธุรกรรมทางการเงินตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าการเกษตร 2. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของเกษตรกร 3. ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่รายย่อยในชนบท มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน 4. สนับสนุนสินเชื่อ การออม ระบบสวัสดิการ และสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรการเงินชุมชน
1.2 ธนาคารแห่งประเทศไทย	1. พัฒนาการให้เชื่อตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร เน้นการพัฒนาการเกษตรแนวใหม่ 2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รองรับการแข่งขัน
1.3 สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน	1. พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร เพิ่มความรู้ด้านการเกษตรที่ทันสมัยร่วมกับหน่วยงานต่างๆ 2. ควรเพิ่มผลิตภัณฑ์ บริการ สร้างรายได้ให้หลากหลาย ลดการพึ่งพาโครงการนโยบายรัฐ 3. ทบทวนหลักประกัน ให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจโดยพิจารณาตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
2. ผู้ถือหุ้น	1. เพิ่มรูปแบบการถือหุ้นให้หลากหลาย 2. ปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร และส่งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์
3. คู่ค้า คู่ความร่วมมือ	1. การดำเนินการกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อตกลง สื่อสาร เงื่อนไขการดำเนินการให้ครอบคลุมถึงสาขา 2. ประสานหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลให้ความรู้ทางวิชาการ และข้อมูลสถิติภาคเกษตร
4. ชุมชนและสังคม (Social & Community)	1. ยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน เช่น ส่งเสริมอาชีพ ความรู้การเกษตร 2. สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้นำชุมชนและสมาชิก ทำให้เกิดความใกล้ชิดและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน
5. พนักงาน 5.1 คณะกรรมการฝ่ายจัดการ	1. ควรมุ่งเน้นการพัฒนาภาคเกษตรจากรายคนสู่รายกลุ่ม เชื่อมโยงห่วงโซ่มูลค่าสินค้าการเกษตร 2. ให้ความสำคัญในการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์ จัดทำฐานข้อมูลระดับชุมชน และแผนชุมชน เพื่อสนับสนุนการพัฒนา และเป็นที่ปรึกษาแก่ลูกค้าในการให้คำแนะนำ 3. เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบุคลากร นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนในการให้บริการ
7. พนักงานผู้ปฏิบัติ	1. ปรับปรุงเทคโนโลยีให้ตอบสนองความต้องการลูกค้า เช่น จัดทำ Application ให้ข้อมูลลูกค้า 2. พัฒนาพนักงาน ในการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน และเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและภาคธุรกิจเกษตร 3. สาขา อาคารที่คำนึงถึงสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม (Green Building) เช่น ช่องทางผู้พิการ ลดการใช้พลังงาน ประหยัดน้ำ จัดการขยะ 4. การแก้ไขระบบ CBS ชัดชัดซึ่งกระทบต่อการปฏิบัติงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
8. คณะกรรมการ ธ.ก.ส.	1. จัดทำระบบแสดงข้อมูลราคาสินค้าเกษตร จัดทำตลาดชุมชนให้เกิดการซื้อขายในพื้นที่ ทำให้ลูกค้ามีช่องทางการจำหน่ายสินค้าในราคาที่เป็นธรรม 2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นระบบ เช่น ระบบคุณภาพ มีคู่มือและปฏิบัติตามคู่มือ มีเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงานและการใช้งบประมาณ 3. ยุทธศาสตร์เมืองไทยสะอาด การจัดการขยะ บำบัดน้ำเสีย อาหารปลอดภัย 4. สนับสนุนนักวิชาการตามสถาบันต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยเพิ่มขึ้น 5. สนับสนุนเกษตรอุตสาหกรรม พัฒนากระบวนการสินเชื่อรายใหญ่ ทบทวนหลักประกันให้หลากหลาย มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ
9. ลูกค้า 9.1 เกษตรกร	ด้านสินเชื่อ 1. การบริการที่รวดเร็ว ปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ 2. พนักงานควรเป็นมืออาชีพ ตรงต่อเวลา 3. ให้ความรู้ที่น่าสนใจในการทำเกษตร ด้านเงินฝาก 4. ช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว 5. ลดขั้นตอนการกรอกเอกสาร 6. พนักงานที่ให้คำแนะนำควรสุภาพ
9.2 บุคคลทั่วไป	ด้านสินเชื่อ 1. เพิ่มสินเชื่อให้หลากหลายเหมาะสมกับลูกค้าทุกกลุ่ม 2. ควรเพิ่มช่องทาง SMS กำหนดชำระหนี้ให้ลูกค้าทราบผ่านเครื่องมือสื่อสาร ด้านเงินฝาก 3. มีสาขาในห้างและย่านธุรกิจ เปิดนอกเวลาราชการ 4. ระบบ Online / SME / เพิ่มตู้ ATM 5. ค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สมเหตุสมผล
9.3 วิสาหกิจชุมชน	ด้านสินเชื่อ 1. สินเชื่อกลุ่มอาชีพ SMEs 2. ขยายวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นให้เพียงพอ 3. ลงพื้นที่พบปะลูกค้ามากขึ้น เพิ่มช่องทางสื่อสารที่ทันสมัย ให้สามารถติดต่อได้รวดเร็ว 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการและช่องทางที่สะดวก 5. พนักงานสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมครบวงจร เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการวางแผนธุรกิจ
9.4 สถาบันการเงินชุมชน กองทุนหมู่บ้าน	ด้านสินเชื่อ 1. การรับลูกค้าควรคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้ามากกว่าพื้นที่ปกครองตามมหาดไทย 2. โปรแกรมของ กทบ. ควรเชื่อมโยงกับ ธ.ก.ส. ด้านเงินฝาก 3. ให้บริการนอกเวลาราชการและช่องทางพิเศษ 4. ช่องทางการสื่อสารโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต 5. ติดตั้งตู้ ATM จุดอื่นในชุมชนนอกสาขา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
9.5 สหกรณ์	ด้านสินเชื่อ 1. การพัฒนาความรู้ ความสามารถของสหกรณ์ 2. กรณี ระบบขัดข้อง ควรมีระบบสำรองที่มีมาตรฐานให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินให้ต่อเนื่อง 3. พนักงานต้องมีความรู้ และเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านเงินฝาก 4. พบลูกค้า ลงพื้นที่แลกเปลี่ยนข่าวสาร 5. เพิ่มการสื่อสารทางโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต 6. ปรับปรุงขั้นตอนให้ง่ายต่อการรับบริการ
9.6 ผู้ประกอบการ	ด้านสินเชื่อ 1. มีศูนย์บริการทางธุรกิจ (BAAC Business Center) อำนวยความสะดวก และเข้าถึงได้ตลอดเวลา 2. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำธุรกิจ เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และการวิเคราะห์ธุรกิจ 3. สินเชื่อสอดคล้องความต้องการและเงื่อนไขที่จูงใจ ด้านเงินฝาก 4. ผลิตภัณฑ์บริการครบวงจร เช่น การโอนเงิน การทำธุรกรรมต่างประเทศ 5. ควรมี SMS Alert เมื่อมีการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อให้สะดวกต่อการวางแผนการทำธุรกิจ
9.7 ส่วนงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ	ด้านเงินฝาก 1. ให้มีช่องทางพิเศษสำหรับหน่วยงานราชการ 2. ให้มีระบบ SMS แจ้งเตือน การทำธุรกรรมต่างๆ กลับมายังหน่วยงาน 3. ระบบบริการเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา



โดย ธ.ก.ส. ได้มีนโยบายและตัวอย่างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นโยบายด้าน CSR ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างกิจกรรม
ด้านเกษตรกรลูกค้า ชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม		
เกษตรกรลูกค้า	ให้คุณค่าความสำคัญกับลูกค้า โดยให้บริการที่เป็นธรรม เท่าเทียมกัน รักษาจรรยาบรรณที่พึงปฏิบัติต่อลูกค้า และพัฒนาลูกค้าให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี	- พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่เหมาะสมตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น เงินฝากกองทุนทวีสุข เพื่อคนสูงอายุ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินและจำเป็นของเกษตรกรที่ประสบภัยแล้ง เป็นต้น - พัฒนาช่องทางการให้บริการ เพื่อให้เพิ่มการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของคนในชุมชน โดยพัฒนากองทุนหมู่บ้าน/สถาบันการเงินชุมชน เป็นเครือข่ายทางการเงินของ ธ.ก.ส. - ให้ความรู้ด้านการเงิน (Financial Literacy) แก่เกษตรกรลูกค้า
สังคมและชุมชน	ดูแลสังคมและชุมชนได้แก่ ชุมชนโดยรอบที่ตั้งสำนักงาน ธ.ก.ส. ชุมชนที่ลูกค้าใช้บริการ เป็นจำนวนมากและมีความพร้อมที่จะเป็นชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง และชุมชนที่ธนาคารทำเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้มีความเข้มแข็ง ประชาชนในสังคมและชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	- แผนงานพัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ต่อเนื่อง) - โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนใกล้เคียงและส่งเสริมการใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม - ชุมชนปรับเปลี่ยนการผลิตสู่วิถีวิถีวิถี - ส่งเสริมตลาดชุมชน(ตลาดประชารัฐ)
สิ่งแวดล้อม	ร่วมดูแลสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน	- โครงการชุมชนเชิงนิเวศ - โครงการชุมชนเกษตรอินทรีย์ - โครงการธนาคารต้นไม้ - โครงการฝายชะลอน้ำ - สนับสนุนการอนุรักษ์น้ำ ประหยัดน้ำ ช่วยภัยแล้ง
ด้านพนักงาน		
พนักงาน	เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นคนเก่ง คนดี มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความสุข เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงาน	- โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงาน เช่น ทุนการศึกษา ทั้งภายใน-ภายนอกประเทศ การฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานทุกระดับ - ระบบค่าตอบแทน ระบบสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม และมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา - จัดให้มีการช่อมหิณีไฟ ประจำปี ตามมาตรฐานความปลอดภัยอาคาร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นโยบายด้าน CSR ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างกิจกรรม
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ		
ประเทศ	เป็นธนาคารพัฒนาชนบท เต็มรูปแบบเพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตของเกษตรกร รายย่อย และส่งเสริม ความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งของชุมชน ระดับฐานรากให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นเศรษฐกิจฐานราก ของประเทศให้เข้มแข็ง	◆ จัดทำข้อมูลการจัดทำ “แผนแม่บทการคลังเพื่อสังคม” กับกระทรวงการคลัง ◆ ให้บริการสินเชื่อครบวงจรเพื่อเสริมสร้างโอกาสและสนับสนุน ภาคการเกษตร ◆ ให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน เช่น พัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วม ในการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น เงินฝากธนาคารต้นไม้
ผู้ถือหุ้นและลูกค้า	ให้ความสำคัญกับสิทธิ ขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้นตาม ที่กฎหมายกำหนด และเน้น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เรื่องสำคัญของธนาคาร และ ดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าบนพื้นฐาน ความซื่อสัตย์ โปร่งใส สร้างความสัมพันธ์และ ความร่วมมือเพื่อขยายโอกาส ในการทำธุรกิจอื่นๆ ร่วมกัน ต่อไปในอนาคต	◆ จัดการประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อบังคับของ ธ.ก.ส. และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทุกรายมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดง ความคิดเห็นและซักถาม ◆ จัดวางระบบให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สาขาของธนาคาร call center และเว็บไซต์ เป็นต้น ได้อย่างสะดวก ทั้งนี้ได้มีการประชุมผู้ถือหุ้น เป็นประจำทุกปี ◆ มีการอบรมให้ความรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
เยาวชน	ปลูกฝังเยาวชนให้คนดี รู้จักการ วางแผน รู้จักการบริหารเงิน เพื่อที่จะได้เติบโตเป็นกำลังที่ สำคัญต่อประเทศชาติในอนาคต	◆ โครงการสร้างวินัยการออม โดยโรงเรียนธนาคาร ◆ ให้ความรู้ด้านการเงิน (Financial Literacy)

ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธ.ก.ส. มีการเปิดเผยข้อมูลตามช่องทางการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ที่ได้จัดเตรียมไว้โดยการเลือกช่องทางการเปิดเผยข้อมูล
จะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของกฎหมายหรือหน่วยงานทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารกำหนดและประเภทข้อมูลข่าวสาร
โดยในเบื้องต้น ธ.ก.ส. ได้กำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ดังนี้

ประเภท	ตัวอย่าง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	อินเทอร์เน็ต www.baac.or.th , www.pandintong.com และ Facebook
สื่อสิ่งพิมพ์	แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ หนังสือ/วารสาร จดหมาย และรายงานประจำปี
สื่อสารมวลชน	สถานีวิทยุส่วนกลางและสถานีวิทยุท้องถิ่น โทรทัศน์
สื่ออื่นๆ	สื่อบุคลากรโดยการให้สัมภาษณ์ การประชุมผู้ถือหุ้น การประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประชุม วิชาการ ศูนย์เรียนรู้ ศูนย์เผยแพร่ความรู้ การประชุมกลุ่มลูกค้าและหัวหน้า กลุ่มลูกค้า และการจัดนิทรรศการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธ.ก.ส.ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จึงมุ่งส่งเสริมให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งเสริมสร้างให้ ธ.ก.ส.มีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ธ.ก.ส. ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

คณะกรรมการจะกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันความเสียหายในอนาคต

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องมุ่งมั่นนำหลักสำคัญ 7 ประการ ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงคู่มือธรรมาภิบาล จรรยาบรรณในการทำธุรกิจ และจรรยาบรรณของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ตลอดจนเคร่งครัดต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อบังคับของ ธ.ก.ส. ที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะยึดมั่นในความเป็นธรรมโดยปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งดูแล ควบคุม และป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใดๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องยึดมั่นในการปกป้องรักษาความลับของลูกค้า ธ.ก.ส. และรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มอบให้แก่ ธ.ก.ส.



คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ให้การสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างจริงจัง รวมทั้ง การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และการใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม

ธ.ก.ส. จะจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศทั้งในเรื่องการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อให้ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ โปร่งใส ทันเวลา เชื่อถือได้ และเท่าเทียมกัน

ธ.ก.ส. จะดำเนินงานโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างสมดุล มั่นคง มั่งคั่ง และอย่างยั่งยืน



โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหาร ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างด้านจริยธรรม และการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจของ ธ.ก.ส. โดยให้มีระบบการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี กฎบัตร คู่มือจริยธรรม

ทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างครบถ้วนและยั่งยืน และคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมได้กำหนดแนวทางจนเป็นวัฒนธรรมของ ธ.ก.ส.



องค์กรธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้นำกรอบการดำเนินงานต่างๆ (Framework) เช่น กฎหมาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี แนวปฏิบัติที่ดี จรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เป็นต้น มาเป็นกรอบในการออกแบบและกำหนดระบบการกำกับดูแลองค์กร

ระบบการกำกับดูแลของ ธ.ก.ส.



โครงสร้างในการกำกับดูแล ธ.ก.ส. จะมีผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานกำกับเชิงนโยบายและหน่วยงานกำกับเชิงตรวจสอบ ในการบริหารจะมีคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เป็นผู้กำหนดนโยบาย ทิศทาง ติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับ กฎเกณฑ์ต่างๆ โดยมี คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ทำหน้าที่ กำกับดูแลการบริหารจัดการองค์กรแต่ละเรื่องโดยเฉพาะ และ มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน รวมถึงมี คณะกรรมการฝ่ายจัดการทำหน้าที่บริหารเชิงนโยบาย และ เพื่อให้องค์กรมีความยั่งยืน ธ.ก.ส.จึงได้กำหนดระบบที่ใช้ในการตรวจสอบ การบริหารจัดการที่สำคัญทุกด้าน เช่น บทบาท ของคณะกรรมการ การตรวจสอบภายใน การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

เพื่อให้การปฏิบัติตามระบบกำกับดูแลกิจการเป็น ไปในทิศทางเดียวกัน คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และฝ่ายจัดการ ได้มีการสื่อสารนโยบายธรรมาภิบาล คู่มือธรรมาภิบาล และ แผนการกำกับดูแลกิจการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ผ่านช่อง ทางการสื่อสาร เช่น อินทราเน็ต และเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. การ ถ่ายทอดในโอกาสต่างๆ เช่น งานวันวัฒนธรรม งาน CG Day งานประชุมถ่ายทอดนโยบายสำคัญของธนาคาร เป็นต้น และ มีการถ่ายทอดให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การจัดงาน โดยเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับฟังนโยบาย การดำเนินงานของ ธนาคาร เป็นต้น

กิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีในปีบัญชี 2559

1. แผนงานพัฒนาธรรมาภิบาลสู่มาตรฐานสากล

ธ.ก.ส. เข้าร่วมโครงการของสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ 2559 ผลประเมิน อยู่ในระดับสูงสุด ด้วยคะแนน 96.55 คะแนน และโครงการ องค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 6 ธ.ก.ส.ได้รับรางวัลชมเชยขององค์กร โปร่งใส รวมทั้ง ธ.ก.ส.ได้เข้าร่วมจัดนิทรรศการเผยแพร่ ธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. และเป็นวิทยากรร่วมอภิปราย ได้แก่ Show Case หน่วยงานภาครัฐที่ประสบความสำเร็จจาก การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (คะแนนสูงในภาพรวม) โครงการ การเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เสวนาเวทีคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อองค์กรภาครัฐ นอกจากนี้ ธ.ก.ส.ได้นำหลักเกณฑ์แนวทางการพิจารณา

ประเมินผลตามมาตรฐาน ASEAN CG Scorecard และ Corporate Governance Report of Thai Listed Companies (CGR) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (Thai Institute of Director : IOD) โดยได้ พิจารณาให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. และกระทรวงการคลัง

2. แผนงานเสริมสร้างธรรมาภิบาลต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีต่อองค์กร และสื่อสารเรื่องธรรมาภิบาลทุกครั้งที่มี การประชุมกลุ่มลูกค้า ผู้บริหาร และพนักงาน ได้แก่ โครงการ เสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 7,927 ชุมชน โครงการ เสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด ลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) ธ.ก.ส. จัดอบรมบุคลากรของ สกต. ในภูมิภาค จำนวน 9 รุ่น รวม 727 คน และโครงการ ธรรมาภิบาลในโรงเรียนธนาคาร ธ.ก.ส.เผยแพร่สื่อความรู้ เรื่องวินัย ซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ผ่านโปสเตอร์ และ DVD ผลงานการประกวดสื่อป้องกันการทุจริตของ สำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังให้เยาวชนได้รับรู้ และปฏิบัติตาม มีโรงเรียนธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 458 แห่ง นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความพึงพอใจต่อ ธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ในภาพรวม อยู่ระดับ 9.36 จาก 10 คะแนน ถือว่าพึงพอใจสูง

3. แผนงานสร้างความยั่งยืนสู่องค์กรธรรมาภิบาล

ธ.ก.ส. มีการทบทวนนโยบาย แผนงานระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2559 – 2563) และแผนงานประจำปีบัญชี 2560 ด้านธรรมาภิบาล และกฎบัตรคณะกรรมการธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ธ.ก.ส.นำหลักการและแนวทาง ปฏิบัติในเรื่องการกำกับการดูแลกิจการที่ดีจากองค์กรชั้นนำ (Best Practice) มาใช้เป็นกรอบและหลักปฏิบัติ มีการรับฟัง ความคิดเห็นของฝ่ายจัดการเรื่องความคาดหวังด้าน ธรรมาภิบาล รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้มีความเหมาะสม ครอบคลุมตามเกณฑ์ที่สำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และธนาคาร แห่งประเทศไทยกำหนด

4. แผนงานพัฒนาองค์ความรู้ด้านธรรมาภิบาลสู่ผลสัมฤทธิ์

เพื่อให้พนักงานมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล สามารถนำหลักการมาใช้ในการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วยโครงการอบรมให้ความรู้ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (ปรก.) จำนวน 4 รุ่นรวม 245 คน จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รับทราบการเป็นผู้นำต้นแบบ (Role Model) และการถ่ายทอดวิทยุทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม โครงการเครือข่าย Mr.CG ผ่านช่องทาง line และการจัดศึกษาดูงานองค์กรชั้นนำเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล



จริยธรรมทางธุรกิจ

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้มีคู่มือธรรมาภิบาลจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นแนวทางให้ทั้งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติ รวมถึงการจัดทำแบบสอบถามความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ ธ.ก.ส. มีการดำเนินงานอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่างๆ ที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

1. การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน
กรรมการ ปฏิบัติตามข้อบังคับระเบียบคำสั่งต่างๆ ของธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนสากลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคาร

2. การสนับสนุนภาคการเมือง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ มีสิทธิเสรีภาพในการใช้สิทธิทางการเมือง และสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

3. การมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียและผลประโยชน์ขัดกัน
การตัดสินใจและการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับกิจการของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานจะต้องทำเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร โดยปราศจากอิทธิพลความต้องการส่วนตัว ครอบครัว หรือบุคคลผู้ใกล้ชิดใดๆ

4. การเก็บรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับโดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดที่มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต

5. การปฏิบัติต่อลูกค้า กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมุ่งมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ ราคาที่เป็นธรรมอันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

6. การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางการค้าอย่างยุติธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้า

7. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

8. การจัดซื้อ จัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า
กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง

9. การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม

กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนโดยถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของธนาคาร

10. การปฏิบัติต่อพนักงาน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกันและไม่ละเมิดสิทธิ

11. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจให้ความร่วมมือและสนับสนุนในระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ดีตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2546 รวมทั้งมีการพิจารณา วินิจฉัยและให้ข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายในโดยคณะกรรมการบริหารหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อสั่งการให้ผู้รับผิดชอบ

12. การรับ การให้ของขวัญ ทริพส์หรือประโยชน์อื่นใด

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงการระมัดระวังในการรับหรือมอบประโยชน์อันเป็นสิ่งจูงใจ หรือสั่งการให้ผู้อื่นรับมอบประโยชน์แทนตนรวมทั้งคู่สมรสและญาติของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจธนาคาร หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ได้แก่ ของขวัญ ของที่ระลึก เงินทริพส์สินใด หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่นการลดหนี้ หรือการลดหนี้ให้เปล่า การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย การให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการหรือคิดดอกเบี้ย หรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า และการอื่นซึ่งจะเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้ หรือไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด

13. ความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารและประกันคุณภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมต้องคำนึงถึงและถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและมาตรฐานทางด้านคุณภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

14. ทริพส์สิน ทริพส์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารโทรคมนาคม

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อในการปกป้องดูแลรักษาทรัพย์สิน ทริพส์สินทางปัญญาของธนาคาร มีความเคารพสิทธิของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยใช้สื่อโทรคมนาคมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร และถูกต้องตามหลักกฎหมาย



ในปี 2559 ธ.ก.ส. ได้จัดทำกระบวนการสร้างบรรยากาศในองค์กรโดยผู้นำระดับสูงเพื่อให้บุคลากรมีจริยธรรม

1

ทบทวนกระบวนการสร้างบรรยากาศในองค์กร และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมด้านจริยธรรม เพื่อให้บุคลากรมีจริยธรรม เช่น วัฒนธรรม ค่านิยม การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG) โครงสร้าง ผู้รับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ คู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นต้น

2

ทบทวน/กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แผนงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงกิจกรรมการส่งเสริม สนับสนุน ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมด้านจริยธรรม เช่น แผนธรรมาภิบาล (CG) แผนเสริมสร้าง ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร แผนการอบรมเสริมสร้างอุดมการณ์ และวัฒนธรรม ธ.ก.ส. ให้แก่ พนักงานใหม่ เป็นต้น รวมทั้งร่วมกำหนดและพิจารณาหลักเกณฑ์การให้รางวัลประเภทบุคคลและ ประเภทส่วนงาน

3

สื่อสารเพื่อให้ความเห็นนโยบาย แผนงานฯ ไปยังพนักงานทั่วทั้งองค์กรผ่านเวทีและช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ การจัดประชุมต่างๆ เป็นต้น

4

ส่งเสริมสนับสนุนตามแนวทางฯ ที่กำหนดด้วยตนเอง เช่น เข้าร่วมงานวันวัฒนธรรม ธ.ก.ส. การเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในเรื่องจริยธรรมกับพนักงาน รวมถึง การปฏิบัติตนเป็น แบบอย่างที่ดี ตามคู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นต้น

5

รายงานผลการปฏิบัติตามจริยธรรมของบุคลากรในส่วนงานต่างๆ รวมถึงการเสริมแรงด้วยการให้ รางวัล ยกย่องชมเชยกับบุคลากรและส่วนงานที่มีจริยธรรม จรรยาบรรณ และรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนงานธรรมาภิบาลต่อคณะกรรมการฯ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. อย่างสม่ำเสมอ เป็นรายไตรมาส

6

ประเมินประสิทธิผลกระบวนการสร้างบรรยากาศด้านจริยธรรมเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการ ประเมินมาพัฒนากระบวนการดังกล่าวให้เป็นระบบยิ่งขึ้น



กิจกรรมการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทั้งในส่วนสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค ที่สำคัญ เช่น กิจกรรมลด ละ เลิกการดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์และการสูบบุหรี่ ประจำปี 2559 โครงการอบรมหลักสูตร “Show Case หน่วยงาน ภาครัฐที่ประสบความสำเร็จจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (คะแนนสูงในภาพรวม)” กิจกรรม “ร้อยดวงใจ สู่คนหัวใจหิน” และ กิจกรรม ทำบุญตักบาตรเนื่องในโอกาสครบวันสถาปนาธนาคาร ปีที่ 50 เป็นต้น ทำให้ ธ.ก.ส. ได้รับ รางวัลรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2559 ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการ นโยบาย รัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ประเภทการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น และ ธ.ก.ส. ยังเป็นรัฐวิสาหกิจที่ได้คะแนนประเมินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ของ สำนักงาน ป.ป.ช. ปี 2557 ได้คะแนนอันดับ 1 (86.66 คะแนน) ปี 2558 ได้คะแนนอันดับ 1 (96.02 คะแนน) ปี 2559 ได้คะแนนอันดับ 1 (96.55 คะแนน)

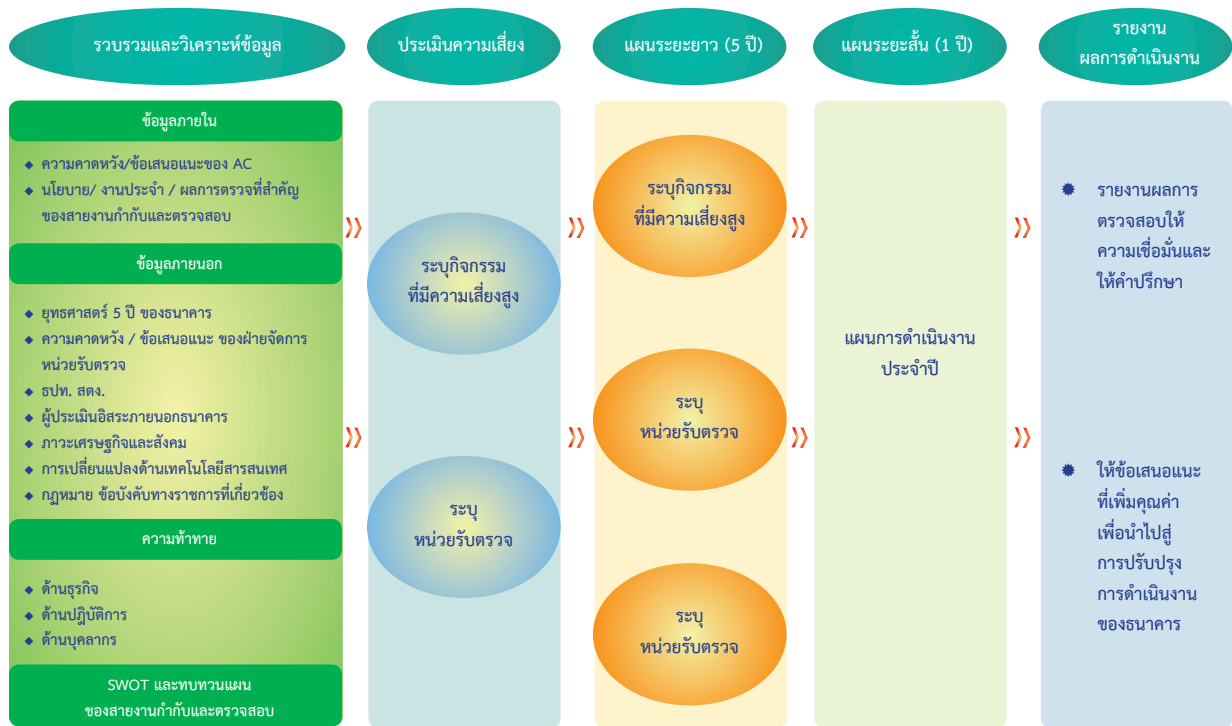
การตรวจสอบ

ธ.ก.ส. มีระบบการกำกับดูแลด้านการตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระและมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดโครงสร้างองค์กรให้สายงานกำกับและตรวจสอบมีความเป็นอิสระ ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee: AC) โดยแต่งตั้งจากกรรมการ ธ.ก.ส. ที่มีความเป็นอิสระ และได้จัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายใน “สายงานกำกับและตรวจสอบ” โดยขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งกำหนดหัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน (Chief Audit Executive : CAE) เทียบเท่าระดับผู้บริหารตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐบาล โดยสายงานกำกับและตรวจสอบเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ในการดำเนินงานได้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายใน พ.ศ.2555 คู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และคู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบในรัฐบาล ปี 2555

สายงานกำกับและตรวจสอบได้กำหนดกรอบการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งให้ความสำคัญในการรวบรวมและวิเคราะห์ จากข้อมูลภายใน ภายนอก ข้อมูลจากยุทธศาสตร์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส. ฝ่ายจัดการ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง สดง. และ ธปท. รวมทั้งข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในตามแนวทางของ Balanced Scorecard : BSC และกำหนดยุทธศาสตร์การตรวจสอบ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ตรวจสอบเชิงรุกและสร้างสรรค์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 2) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) สร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ 4) พัฒนาการปฏิบัติงานตรวจสอบให้เป็นมาตรฐานสากล โดยมีแนวทาง/กลยุทธ์การตรวจสอบ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) มุ่งเน้นการส่งเสริมให้หน่วยรับตรวจสอบสามารถดูแลตนเองโดยใช้หลักการประเมินการควบคุมภายในด้วยตนเอง (CSA) และการพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง วิเคราะห์ข้อมูลจากส่วนกลาง 2) สอบทานการออกแบบจุดควบคุมของระบบงานหลัก และสนับสนุนงานตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร งานตาม



กรอบการวางแผนการดำเนินงาน สายงานกำกับและตรวจสอบ



นโยบายรัฐบาลที่ส่วนงานสำนักงานใหญ่ และ 3) สอบทานการปฏิบัติงานของส่วนงานในภูมิภาคด้วยการประเมินความเสี่ยง โดยสายตรวจสอบของสายงานกำกับและตรวจสอบ ทีมผู้ตรวจสอบ ฝสข. สนจ. (เครือข่ายผู้ตรวจ) และคลังสมองธนาคาร

สายงานกำกับและตรวจสอบดำเนินการตามนโยบาย แนวทางการตรวจสอบ และแผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบอย่างเป็นอิสระ สามารถนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบซึ่งสรุปประเด็นสำคัญที่ตรวจพบ และข้อเสนอแนะเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้จัดการ ธ.ก.ส. และคณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส.ทุกไตรมาส เพื่อให้ฝ่ายจัดการสามารถนำประเด็นสำคัญที่ตรวจพบ และข้อเสนอแนะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลา

ในปี 2559 ธ.ก.ส. ได้มีการพัฒนาระบบการบริหารงานตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้ผ่านการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO 19011:2011 รวมทั้ง จัดหาระบบงานตรวจสอบ ระบบงานการป้องกันการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering : AML) และพัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริต (Whistle Blowing System) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการบริหารจัดการที่ดี มีมาตรการด้านการเงินที่ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและลดต้นทุนการตรวจสอบ ซึ่งเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงาน ในการป้องกันความเสียหายจากการทำธุรกรรมผ่านในช่องทางการให้บริการต่างๆ ของ ธ.ก.ส. ที่หลากหลายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

การบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน

ธ.ก.ส. จัดกลุ่มความเสี่ยงตามแนวทางธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และกระทรวงการคลัง แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก 6 ประเภทความเสี่ยง คือ 1) ความเสี่ยงด้านการเงิน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และ 2) ความเสี่ยงที่ไม่ใช่ด้าน

การเงิน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ได้ระบุ ประเมินปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร ที่จะกระทบต่อการดำเนินงานในปีบัญชี 2559 จำนวน 11 ปัจจัย ตามภาพ



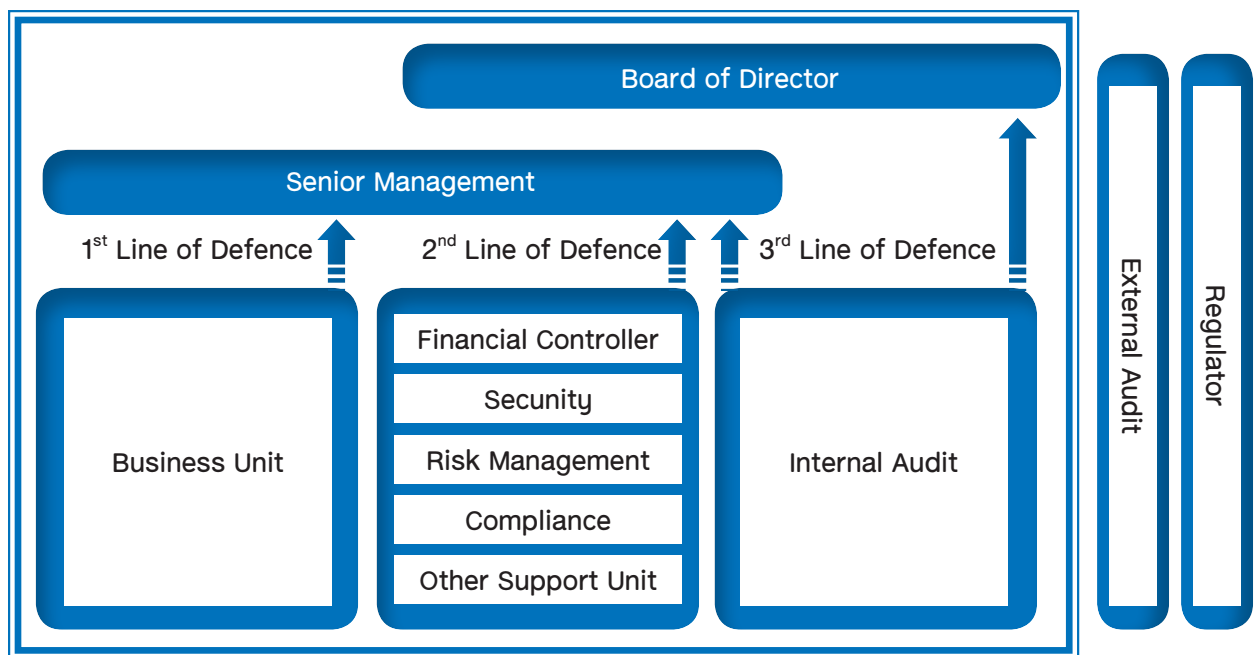
ธ.ก.ส. ติดตาม ประเมินสถานะความเสี่ยง และบริหารความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร อย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นปีบัญชี 2559 ปัจจัยเสี่ยงทั้ง 11 ปัจจัย ส่วนใหญ่มีระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีเพียงปัจจัยเสี่ยงภัยธรรมชาติที่มีความเสี่ยงค่อนข้างสูง สาเหตุหลักจาก

อุทกภัยภาคใต้ในช่วงปลายปี พ.ศ.2559 ส่งผลต่อพื้นที่การผลิต และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ติดตามสถานการณ์และดำเนินมาตรการจัดการความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้ผลการดำเนินงานสำคัญของ ธ.ก.ส. เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

การควบคุมภายใน

ธ.ก.ส. กำหนดพันธกิจที่มุ่งมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคงและยั่งยืน ฝ่ายจัดการ และคณะกรรมการ ธ.ก.ส. จึงมุ่งสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดี สอดคล้องกับมาตรฐานสากล กฎเกณฑ์การกำกับของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.) และแนวทางการกำกับของ ธปท.

1. ธ.ก.ส. มีระบบการควบคุมภายในที่ชัดเจนตามแนวปฏิบัติ “Three lines of Defense Mode



ที่มา: ประยุกต์ใช้จากแนวคิดของ Chartered Institute of Internal Audit

ขอบเขตความรับผิดชอบ 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบให้มีอำนาจและปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจและธุรกรรม ตามพันธกิจหลักของ ธ.ก.ส. กลุ่มที่ 2 ผู้รับผิดชอบให้มีอำนาจในการกำกับดูแล สอบทาน และกลุ่มที่ 3 ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่สนับสนุนให้ ธ.ก.ส. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เสริมสร้างให้มีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในที่ดี โดยอ้างอิงมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ◆ การปฏิบัติตามระเบียบต่างๆ กฎเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ คตง. และแนวทางการกำกับของ ธปท.
- ◆ การควบคุมภายใน อ้างอิงมาตรฐานสากลของ COSO Internal Control Framework

2. ธ.ก.ส. ประเมินการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี โดยนำผลการประเมิน จากกระบวนการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (CSA) ที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบ และรายงานผลการสอบทานประเมินผลการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อวิเคราะห์และรายงานผลการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส. ต่อคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ภายใน 90 วัน หากพบข้อสังเกตเกี่ยวกับผลการประเมินการควบคุมภายใน จะมอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานตามข้อสังเกตดังกล่าวในปีบัญชีถัดไป ทั้งนี้ จะมีการรายงานสรุปผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน พร้อมทั้งนำเสนอ ฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ธ.ก.ส. และคณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่า ธ.ก.ส. จัดการความเสี่ยงและลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้

3. ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและตรวจจับการทุจริต จึงได้พัฒนาระบบ Fraud Detection & Anti-Money Laundering เพื่อให้ดำเนินการตามที่กำหนดในกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งได้พัฒนา Business Rule ในระบบดังกล่าวเพื่อให้สามารถคัดแยกรายการที่มีความผิดปกติออกรายการปกติได้ โดยได้ไปศึกษาดูงานที่ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำในประเทศ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

4. ธ.ก.ส. ได้ยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากผู้ตรวจประเมินภายนอก โดยได้รับการรับรองคุณภาพการพัฒนาระบบการบริหารงานตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO 19011 : 2011 ซึ่งเป็นการให้ความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงคุณภาพงานของกระบวนการตรวจสอบภายในที่มีภารกิจบทบาทสำคัญในการบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) ต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร ตลอดจนการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เป็นการเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง

5. ธ.ก.ส. ยังได้นำมาตรฐานสากลต่างๆ มายกระดับกระบวนการทำงาน โดย ธ.ก.ส. ได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ อาทิ มาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ISO 22301 : 2012) มาตรฐานการบริหารมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO 27001 : 2013) มาตรฐานระบบบริหารจัดการระดับการให้บริการ (ISO 20000-1 : 2011) มาตรฐานระบบการบริหารความเสี่ยง (ISO 31000 : 2009) มาตรฐานการบริหารจัดการพลังงาน (ISO 50001) มาตรฐานการจัดการคุณภาพการตรวจสอบระบบ (ISO 19011) และมาตรฐาน CMMI Level 3 ซึ่งเป็นมาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งในปี 2559 ธ.ก.ส. ยังได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น จำนวน 4 รางวัล จากกระทรวงการคลัง ซึ่งสร้างความภาคภูมิใจ และความมุ่งมั่นให้ ธ.ก.ส. ดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำบริการที่ดีมีคุณภาพสู่ลูกค้าและประชาชน



การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance)

ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยมีคณะกรรมการและผู้นำระดับสูงของ ธ.ก.ส. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และพนักงานทุกคนมีหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยไม่ถือเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานที่ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เท่านั้น นอกจากนี้มีการปรับปรุงรูปแบบการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการรายงานด้วยระบบสารสนเทศ การพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการเผยแพร่ข้อมูลด้านกฎหมาย

สำคัญแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง และได้นำเกณฑ์การปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ไปประกอบการพิจารณาให้รางวัลแก่ส่วนงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานดีเด่นด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วย

นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Risk Management Policy) ได้แก่





ปีบัญชี 2559 ธ.ก.ส. เพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยจัดหาระบบงานตรวจจับการทุจริต (Fraud Detection) และระบบงานการป้องกันการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering : AML) เพื่อติดตามและเฝ้าระวังให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังสร้างความตระหนักรู้ต่อผู้บริหารและพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและกฎหมายใหม่ๆ โดยการจัดอบรมให้ความรู้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอในกฎระเบียบที่สำคัญ อาทิ พระราชบัญญัติ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมาย FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) ทั้งนี้ จากการให้ความสำคัญในด้านการกำกับติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ทำให้ ธ.ก.ส. บริหารความเสี่ยงด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่พบความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

นโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธ.ก.ส. กำหนดแนวทางขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างรอบคอบ ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ตลอดจนมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้นำระดับสูงยังทำการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรายงานการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันทุกปี มีการชี้แจงผลการดำเนินงานตามภารกิจ และนโยบายรัฐอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน นอกจากนี้ยังมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานภายนอกต่างๆ เช่น สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้นอย่างเคร่งครัด โดยในการดำเนินการดังกล่าว ธ.ก.ส. มีการกำหนดแบบการรายงาน ขั้นตอนการรายงาน เพื่อสอบทานการมีส่วนได้ส่วนเสีย และรายการที่อาจมีความขัดแย้งทาง

ผลประโยชน์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน และได้มีการปรับปรุงแบบเปิดเผยฯ ให้มีความชัดเจนเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพบรายการที่อาจเป็นรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผู้บังคับบัญชาจะต้องดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่ ธ.ก.ส. กำหนดไว้ เช่น การกำหนดการโยกย้ายตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้น สำหรับปีบัญชี 2558 ธ.ก.ส. ได้เปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสของกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้จัดการ และรองผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการให้เป็นไปตามหลักการ และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีใน ธ.ก.ส. ซึ่งปีบัญชี 2559 ยังไม่พบว่ามีมีความความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทั้งในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน



การดำเนินการเมื่อมีการประพฤติดุกปฏิบัติที่ฝ่าฝืนต่อจริยธรรม

จ.ก.ส. มีกระบวนการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าบุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานทุกกรณี โดยใช้ระบบ Compliance และมีสายงานกำกับและตรวจสอบเป็นผู้สอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานอีกชั้นหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ถูกต้อง และรายงานจุดผิดปกติ จุดพึงระวัง

แนวทางป้องกันต่างๆ โดยตรงต่อผู้จัดการ ในกรณีที่พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม หลังจากได้ตรวจประเมินแล้วจะดำเนินการส่งรายงานข้อร้องเรียนการกระทำผิดวินัย/ฝ่าฝืนจรรยาบรรณของผู้ได้บังคับบัญชาแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา ดังนี้



กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ในปีบัญชี 2559 ธ.ก.ส. ทำการสื่อสารช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน Digital Signage บันทึกรีวิว Website ฝาก. ทางระบบ Intranet ของธนาคาร มีการกำหนดมาตรฐานการรับฟังเสียงของลูกค้าโดยจัดทำเป็นคู่มือ VOC คู่มือการปฏิบัติงาน โดย ฝาก. เพื่อสื่อสารวัตถุประสงค์ ช่องทาง แนวทางการรับฟัง VOC และการบันทึกเสียงของลูกค้าในระบบ VOC เพื่อให้ส่วนงานรับทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดเป็นอย่างดี โดยกำหนดให้ทุกส่วนงานเข้าระบบ VOC ทุกวัน เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้าได้ทันทีและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีระบบแจ้งเตือนทาง E-Mail และ SMS ไปยังผู้บริหารส่วนงานเจ้าของเรื่อง ซึ่ง สนจ. สกน. และ ฝสข. จะกำกับติดตามการจัดการเสียงของลูกค้าของสาขาเจ้าของเรื่องเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้ง ฝาก. นำผลการรับฟังเสียงของลูกค้าที่ได้จากการประเมินและการติดตามจากระบบ VOC มาวิเคราะห์เพื่อให้ได้สารสนเทศเสียงของลูกค้า โดยเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการ CRM

ร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องทุกไตรมาส พร้อมทั้งติดตามตัวชี้วัดการประเมินผลการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าอย่างชัดเจน ได้แก่ ร้อยละของการตอบสนองลูกค้าตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการรับฟังเสียง และการจัดส่งรายงาน VOC ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องจะมีสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่สามารถนำไปใช้งานได้ทันทีทันใด เป็นต้น

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่มที่มีต่อช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในแต่ละช่องทางผ่านโครงการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้มั่นใจว่าช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้ามีความเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยผลการประเมินฯ พบว่ากลุ่มลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ในทุกๆ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร



ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและช่องทางในการติดต่อ

ส่วนงานตามบัญชี/ส่วนงานในการติดต่อ	วิธีการรับฟังและเรียนรู้	กลุ่มลูกค้า									วัตถุประสงค์			ความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้	เครื่องมือการวิเคราะห์	การนำไปใช้ประโยชน์	
		บุคคล		องค์กร				ภาครัฐ			ความถี่ลูกค้า	ค้นหาข้อมูล	ทำธุรกรรม						ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
		เกษตรกร	บุคคลทั่วไป	วิสาหกิจชุมชน	สถาบันการเงิน	ผู้ประกอบการ	สหกรณ์	ส่วนราชการ	รัฐวิสาหกิจ										
1. พนักงาน 	◆ การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	D	D	D	D	D	D	D	D	1,2	✓	✓	✓	ข้อมูลถูกต้อง/เป็นกันเอง	สาขา	◆ ความต้องการความคาดหวัง ◆ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ◆ พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ ◆ ข้อมูลคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ	◆ Root Cause Analysis ◆ Gap Analysis ◆ Qualitative Analysis	◆ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ◆ จัดทำแผน CRM ◆ ปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ◆ พัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ	
	◆ ประชุมกลุ่มลูกค้า	Q	O	O	O	O	M	O	O	1,2	✓	✓	✓						
	◆ เยี่ยมเยือนลูกค้า	M	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	2,3	✓	-	✓						
	◆ อบรม /สัมมนา	Q	O	O	O	O	O	O	O	2	✓	-	-						
	◆ ออกบูธ Event เดินตลาด	O	O	O	O	O	O	O	O	1,2,3	✓	✓	-						
	◆ กิจกรรม CRM/CSR	O	O	O	O	O	O	O	O	1,2,3	✓	-	-						
2. โทรศัพท์/โทรสาร 		D	D	D	D	D	D	D	D	1,2,3	✓	-	✓	ข้อมูลถูกต้อง/รวดเร็ว	สาขา/ ผกต. (เว้นวันหยุด)	◆ ความต้องการความคาดหวัง ◆ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	◆ Root Cause Analysis ◆ Trend Analysis ◆ Gap Analysis	◆ พัฒนาระบบงาน (โปรแกรม) ◆ ส่งเสริมการให้บริการ Proactive ◆ ปรับปรุงแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ◆ ปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้ ◆ วางแผนยุทธศาสตร์	
3. จดหมาย 		D	D	D	D	D	D	D	D	1,2,3	-	-	✓	ข้อมูลถูกต้อง/มีหลักฐาน/เป็นทางการ	สาขา/ ผกต. (เว้นวันหยุด)				
4. กล่องรับฟังความคิดเห็น 		W	W	W	W	W	W	W	W	2	-	-	✓	ข้อมูลถูกต้อง/ปรับปรุงแก้ไข	สาขา				
5. E-mail 		D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	-	-	✓	เฉพาะคน	ผกต.				
6. Facebook พาทรงของ ธ.ก.ส. 		D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	✓	-	✓	เปิดเผยสาธารณะ/รวดเร็ว	ผกต.				
7. Website 		D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	✓	-	✓	เปิดเผยสาธารณะ/รวดเร็ว	ผกต.				◆ ความต้องการความคาดหวัง ◆ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
8. ศูนย์บริการประชาชน 1111 		D	D	-	-	-	-	-	-	1,2,3	-	-	✓	ข้อมูลถูกต้อง/รวดเร็ว/เป็นทางการ	ผกต.	◆ ข้อร้องเรียน	◆ Gap Analysis		
9. Call Center 		D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	✓	✓	✓	ข้อมูลถูกต้อง/รวดเร็ว	ผกต.	◆ ความต้องการความคาดหวัง			
10. ศูนย์บริการลูกค้า 11593 		D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	✓	-	✓	ข้อมูลถูกต้อง/รวดเร็ว	ผกต.	◆ ข้อมูลคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ ◆ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ			
11. การสำรวจ/วิจัย 	◆ Focus Group	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	1,2,3	✓	-	-	ข้อมูลถูกต้อง	ศวพ. ผนย. ผกต.	◆ ความต้องการความคาดหวัง ◆ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ◆ พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ ◆ ข้อมูลคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ ◆ สภาวะตลาด ◆ ข้อมูลคู่เทียบ	◆ Statistical Analysis ◆ Quantitative Analysis ◆ Gap Analysis		
	◆ สำรวจความพึงพอใจ	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y						
	◆ วิจัยตลาด	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O						
12. สื่อสังคมออนไลน์ (Website สาธารณะ) 	◆ ใช้โปรแกรมรวบรวมสื่อออนไลน์แบบ Real time	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	✓	-	✓	เปิดเผยสาธารณะ/รวดเร็ว	ผกต.	◆ ความต้องการความคาดหวัง ◆ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ◆ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	◆ Statistical Analysis ◆ Quantitative Analysis ◆ Gap Analysis		
13. BAAC Application 		D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	D (24x7)	1,2,3	✓	-	✓	เฉพาะคน	ผกต.	◆ ความต้องการความคาดหวัง ◆ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	◆ Root Cause Analysis ◆ Trend Analysis ◆ Gap Analysis		

หมายเหตุ : 1 = ผู้ที่ยังไม่เป็นลูกค้า, 2 = ลูกค้าปัจจุบัน, 3 = อดีตลูกค้า D = Daily, W = Weekly, M = Monthly, Q = Quarterly, Y = Yearly, O = Occasionally

สุขภาพความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของพนักงาน ตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน เพื่อทำหน้าที่พิจารณากำหนดนโยบาย แผนการดำเนินการที่ทำให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากรทุกคน อีกทั้งยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ของ ธ.ก.ส. ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้ง 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 เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยกำหนดแผนงานและดำเนินการตามแผนงานด้านความปลอดภัยฯ

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีแผนการเรียนรู้และพัฒนา ด้านความปลอดภัย โดยการจัดสัมมนาบุคลากรเครือข่ายความปลอดภัย Mr.Safety เพื่อให้ความรู้และสร้างระบบรายงานเหตุความไม่ปลอดภัยฯ เป็นประจำปีละ 2 ครั้ง มีการจัดอบรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี ปรับปรุงคู่มือความปลอดภัยให้ทุกส่วนงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และมีแผนการดำเนินงานโดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกส่วนงานเข้าร่วมโครงการประกวดสถาน

ประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัยฯ กับส่วนงานภายนอก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โครงการประกวดสำนักงานสีเขียว (Green building) การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ประจำส่วนงานทุกเดือน จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย (Safety Day) การรณรงค์ส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีการตรวจสุขภาพให้กับบุคลากรเป็นประจำทุกปี มีการตรวจสอบอาคารและบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ รวมทั้งมีการตรวจวัดสภาพอากาศในบริเวณพื้นที่เสี่ยง

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีการติดตามและวัดผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของแต่ละส่วนงาน โดย คปอ. หรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย หรือ Mr.Safety ในทุกส่วนงานเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามเพื่อให้มีการดำเนินงานตามแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ที่กำหนดไว้ ซึ่ง คปอ. ของทุกส่วนงานจะมีการประชุมทุกเดือนและรายงานผลการดำเนินงานให้ ธ.ก.ส. ทราบทุกไตรมาส ในกรณีมีเหตุการณ์ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้น คปอ. จะรายงานให้ ธ.ก.ส. ทราบทันที

ธ.ก.ส. ยังมีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือความต้องการของบุคลากรทั่วประเทศเกี่ยวกับงาน ความปลอดภัย สุขอนามัย และสวัสดิภาพของบุคลากร มีการตรวจสอบจากส่วนงานภายนอก เช่น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีการสำรวจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย การเข้าร่วมประกวดสำนักงานสีเขียว (Green Office) โครงการสถานประกอบการดีเด่นระดับจังหวัดและระดับประเทศ รวมทั้งการติดตามผลกิจกรรมความปลอดภัยอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัยและสวัสดิภาพ สำหรับแนวทางการปรับปรุงปัจจัยด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ ธ.ก.ส. ได้พิจารณาและกำหนดให้มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงและความจำเป็นของบุคลากรแต่ละกลุ่ม รวมทั้งพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

ในปีบัญชี 2559 ยกระดับการติดตามประเมินผล การดำเนินงานด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ ให้มีความเข้มข้นจากปีที่ผ่านมาโดยใช้เกณฑ์รางวัลสถาน ประกอบการต้นแบบดีเด่นของกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน

การทบทวนตัวชี้วัดเป้าประสงค์ด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสวัสดิภาพ ให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของ สถานที่ทำงาน และมีการจัดทำสารสนเทศคู่เทียบเชิงปฏิบัติ การด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของบุคลากร ในการปฏิบัติงาน

เพิ่มความเข้มข้นของกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม ให้ทุกส่วนงาน ทั้ง ฝสข. และสำนักงานใหญ่ เข้าร่วมกิจกรรม โครงการสถานประกอบการต้นแบบดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับกระทรวง แรงงาน เพื่อให้ส่วนงานสอบทานการดำเนินงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมถึงรณรงค์ให้พนักงาน ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยมุ่งเน้นการประหยัดพลังงาน และ

มีการส่งส่วนงาน (ฝสข. สนจ. สาขา และ สนญ.) เข้าร่วม การประกวดโครงการสถานประกอบการต้นแบบดีเด่น ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 88 ส่วนงาน ซึ่งมีรางวัล 2 ประเภท ได้แก่ รางวัลระดับดีเด่น และชมเชย และมีส่วนงานได้รับรางวัล โดยแบ่งเป็นระดับ ดีเด่น 29 ส่วนงาน และชมเชย 19 ส่วนงาน รวม 48 ส่วนงาน เพิ่มการมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจและยกย่องชมเชย ส่วนงานที่ได้รับรางวัลดีเด่นและรางวัลชมเชยจากการ ประกวดสถานประกอบการต้นแบบดีเด่นฯ เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจ ให้ส่วนงานมีการพัฒนาปรับปรุงและ ยกมาตรฐานความปลอดภัยฯ ดังนี้

1. เกียรติบัตร สำหรับส่วนงานที่ได้รับรางวัลปีแรก จำนวน 20 แห่ง
2. โล่เกียรติคุณ สำหรับส่วนงานที่ได้รับรางวัลติดต่อกัน 3 ปี จำนวน 13 แห่ง
3. โล่เกียรติคุณ สำหรับส่วนงานที่ได้รับรางวัลติดต่อกัน 4 ปี จำนวน 2 แห่ง





การดูแลพนักงานและการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน



ธ.ก.ส. มีการดูแลพนักงานและเตรียมบุคลากรให้พร้อมทั้งด้านขีดความสามารถและกำลังคน ให้สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพการแข่งขันที่ต้องก้าวสู่สากล รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความพึงพอใจและผูกพันต่อ ธ.ก.ส. มุ่งมั่นและร่วมมือกันปฏิบัติงานจนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อส่งต่อบริการที่ดีไปสู่ลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อ ธ.ก.ส. นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเชื้อชาติศาสนา ทั้งหญิงชายทุวัย โดยเท่าเทียมมิได้มีการเลือกปฏิบัติ ตามหลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) ทั้งบริการทางการเงินของธนาคาร การเปิดเผย

ข้อมูลข่าวสาร การตรวจสอบข้อมูลตามข้อกำหนดหรือข้อกำหนดต่างๆ กรณีลูกค้าเป็นผู้พิการหรือผู้สูงอายุที่เดินไม่สะดวก ธ.ก.ส. จัดบริการดูแลเป็นพิเศษ เช่น มีพนักงานช่วยจัดบริการรถเข็นนั่งและปรับให้มีทางพิเศษสำหรับผู้พิการในสำนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแบบใหม่ เป็นต้น สำหรับพนักงานจะได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดทั้งสิทธิและหน้าที่การเป็นพลเมือง สิทธิและหน้าที่การเป็นพนักงาน ธ.ก.ส. โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยครอบคลุมไปถึงบริษัทในเครือ ผู้ร่วมทุน และคู่ค้า รวมถึงการให้สิทธิแก่ชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

การจ้างงานและการเคารพในความหลากหลาย

เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรมและความคิดเห็นของชุมชนของบุคลากรที่องค์กรจ้าง ธ.ก.ส. ดำเนินการตั้งแต่การรับสมัคร และการคัดเลือก โดยมีช่องทางการรับสมัครที่หลากหลายซึ่งกลุ่มเป้าหมายทุกพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงใช้หลักเกณฑ์การสรรหาที่เปิดกว้าง ยึดหลักความรู้ความสามารถ ความโปร่งใสเป็นธรรมดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการทุกขั้นตอน แบ่งการสรรหาเป็นภูมิภาค/พื้นที่ ดำเนินงานซึ่งผู้สมัครสามารถเลือกให้สอดคล้องกับภูมิลำเนาหรือชุมชนตามความต้องการของตนเองภายใต้ตำแหน่งงานนั้นๆ

โดยไม่จำกัดด้านเชื้อชาติ ศาสนา และสถาบันการศึกษา และเมื่อได้รับการบรรจุแต่งตั้งแล้วมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรและรูปแบบการดำเนินงานในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ตามตำแหน่ง/สายอาชีพ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ

ตารางแสดงข้อมูลบุคลากร โดยในปี 2559 ธ.ก.ส. มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 22,765 คน จำแนกตามเพศ สถานที่ทำงาน ระดับพนักงาน วุฒิการศึกษา และอายุได้ดังนี้

ข้อมูลด้านพนักงาน	ปี 2559		ปี 2558		ปี 2557	
พนักงานแบ่งตามเพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงานทั้งหมด	22,765	100	22,551	100	21,759	100
♦ ชาย	10,860	47.70	10,894	48.31	10,746	49.39
♦ หญิง	11,905	52.29	11,657	51.69	11,013	50.61
พนักงานแบ่งตามสถานที่ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
♦ สำนักงานใหญ่	2,411	10.59	2,277	10.10	2,263	10.40
♦ ภูมิภาค	20,354	89.40	20,274	89.90	19,496	89.60
พนักงานจำแนกตามระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูง	45	0.20	45	0.20	43	0.20
พนักงานระดับบริหาร	1,792	7.87	1,773	7.86	1,750	8.04
พนักงานระดับปฏิบัติการ	18,372	80.70	18,214	80.77	17,495	80.40
ผู้ช่วยพนักงาน	2,556	11.22	2,519	11.17	2,471	11.36
พนักงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
♦ ต่ำกว่าปริญญาตรี	1,901	8.35	2,609	11.57	2,669	12.27
♦ ปริญญาตรี	16,726	73.47	16,679	73.96	16,076	73.88
♦ สูงกว่าปริญญาตรี	4,138	18.18	3,263	14.47	3,014	13.85
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
♦ ต่ำกว่า 35 ปี	10,320	45.33	10,372	45.99	9,828	45.17
♦ 36 - 45 ปี	4,756	20.89	4,741	21.02	4,837	22.23
♦ 46 - 55 ปี	6,350	27.89	6,183	27.42	5,967	27.42
♦ 56 - 60 ปี	1,339	5.88	1,255	5.57	1,127	5.18

คำตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

ธ.ก.ส. ยึดมั่นในปรัชญาของการบริหารผลตอบแทน และสวัสดิการที่มีให้แก่พนักงานทุกคนอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ รักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร กระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล

สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่ ธ.ก.ส. จัดให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่แตกต่างตามกลุ่ม เช่น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะหรือพื้นที่ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ชีวิตและทรัพย์สินพื้นที่ทุรกันดารเดินทางไม่สะดวก กำหนดให้มีเงินเพิ่ม (เบี้ยเลี้ยงภัย เบี้ยกันดาร) และจัดสวัสดิการสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายรวมถึงการให้บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์ทั้งที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด เช่น กองทุนบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และสูงกว่ากฎหมายกำหนด เช่น การรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรเงินช่วยเหลือบุตร เงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยและเงินกู้ยืมเพื่อซ่อมแซมทรัพย์สินจากภัยพิบัติ กองทุนสวัสดิการพนักงาน ธ.ก.ส. เป็นต้น รวมถึงการจัดให้มี

การดูแลสุขภาพตามโครงการ Focus Group และโครงการล้างพิษพืชไร่สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง เช่น ไขมันพอกตับ นิ่วในถุงน้ำดี เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีสวัสดิการที่สามารถตอบสนองตามความต้องการของบุคลากรแต่ละคน ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่เปิดโอกาสให้บุคลากรเลือกนโยบายการลงทุนตามระดับความเสี่ยงที่ต้องการได้ด้วยตนเองสามารถปรับเปลี่ยนระหว่างปีได้ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีส่งผลให้บุคลากรมีรายได้ มีคุณภาพชีวิตดี สมฐานะเทียบเคียงกับองค์กรอื่น มีความสุขสบาย พึงพอใจ และผูกพันกับองค์กร จึงมุ่งมั่นทุ่มเทปฏิบัติงาน มีผลประเมินความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีอัตรา Turnover rate ต่ำ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าและผลการดำเนินงานที่ดีของธนาคาร รวมถึงการเคารพสิทธิตามกฎหมายของพนักงานทุกคน เช่น การลาป่วยซึ่งลาได้ทั้งพนักงานชายและหญิง การลาเพื่อช่วยเลี้ยงบุตรแรกคลอดของพนักงานชาย การลาคลอดโดยจำนวนพนักงานลาคลอดบุตร และจำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังคลอดบุตร ปีบัญชี 2557-2559 ดังตาราง

ปี	จำนวนพนักงานลาคลอดบุตร	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังลาคลอดบุตร
2557	480	480
2558	574	572
2559	ชาย 208 หญิง 634	ชาย 206 หญิง 633



แรงงานสัมพันธ์

ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้มี คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ เพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็นสื่อกลาง ต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ลดปัญหาการยื่นข้อเรียกร้อง ลดความขัดแย้งความคับข้องใจ เป็นช่องทางหนึ่งในการร้องทุกข์ของลูกจ้าง เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยกลไกของระบบทวิภาคี ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. สำหรับองค์ประกอบของ คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ธ.ก.ส. กำหนดให้ผู้แทนฝ่าย นายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง มีสัดส่วนจำนวนที่เท่ากัน นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญกับแรงงานสัมพันธ์และ เคารพสิทธิการรวมตัวของพนักงานในทุกมิติและทุกระดับ

โดยกำหนดให้ทุกสาขามีตัวแทนสหภาพแรงงาน และให้ ทุกฝ่ายกิจการสาขาภาคมีคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ระดับภาค เพื่อเป็นกระบวนการในการปรึกษาหารือปัญหา ข้อเสนอแนะ ในรูปแบบคณะกรรมการร่วม ระหว่างผู้แทน ฝ่ายบริหารและผู้แทนฝ่ายพนักงานตามฝ่ายภาคต่างๆ สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน มีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในการบริหารงานของธนาคารรวมทั้งการปรึกษาหารือปัญหาข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ รวมถึง เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านกระบวนการแรงงาน สัมพันธ์โดยในปีบัญชี 2559 มีพนักงานเป็นสมาชิก สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ธ.ก.ส. 16,624 คน คิดเป็น ร้อยละ 82.26

การให้ความสำคัญกับข้อปฏิบัติด้านแรงงาน

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับข้อปฏิบัติด้านแรงงาน โดยยึดมั่นและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และหลักเกณฑ์ ต่างๆ อาทิ การปฏิบัติต่อพนักงานตามแนวทางธรรมาภิบาล โดยพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจให้ บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร จึงต้องรักษาและสรรหาบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาที่ช่วยให้พนักงานเป็นมืออาชีพ

ในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้สร้างและพัฒนา ระบบการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเปิด โอกาสให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและนำไปสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้ ตลอดจนจัดให้มีการดูแลระบบการรักษา ความปลอดภัยที่ดี สนับสนุนการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ ทำงานอย่างเต็มที่

การไม่เลือกปฏิบัติ

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่คำนึงถึงบทบาทของหญิงและชายที่ร่วมปฏิบัติงาน สร้างประโยชน์ให้กับ ธ.ก.ส. และร่วมสนับสนุนขับเคลื่อน ความสำเร็จของงานธนาคารอย่างเท่าเทียมกัน โดยค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ มีความเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกหญิงชาย ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการดูแล เกษตรกรลูกค้าทั้งหญิงชายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมเช่น

เดียวกัน ธ.ก.ส. จึงแต่งตั้งคณะทำงานบูรณาการบทบาทหญิง ชาย (Gender) เพื่อนำมุมมองของบทบาทหญิงชายมาเป็น กว้างในการบริหารจัดการงานธนาคารเพื่อให้โอกาสแก่ พนักงานทั้งหญิงชายในการพัฒนาและแสดงศักยภาพที่แท้ จริงของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์อย่างเต็มที่ เพื่อสร้าง ประโยชน์ให้กับธนาคารและเกษตรกรลูกค้ามากยิ่งขึ้น

การพัฒนาศักยภาพคน

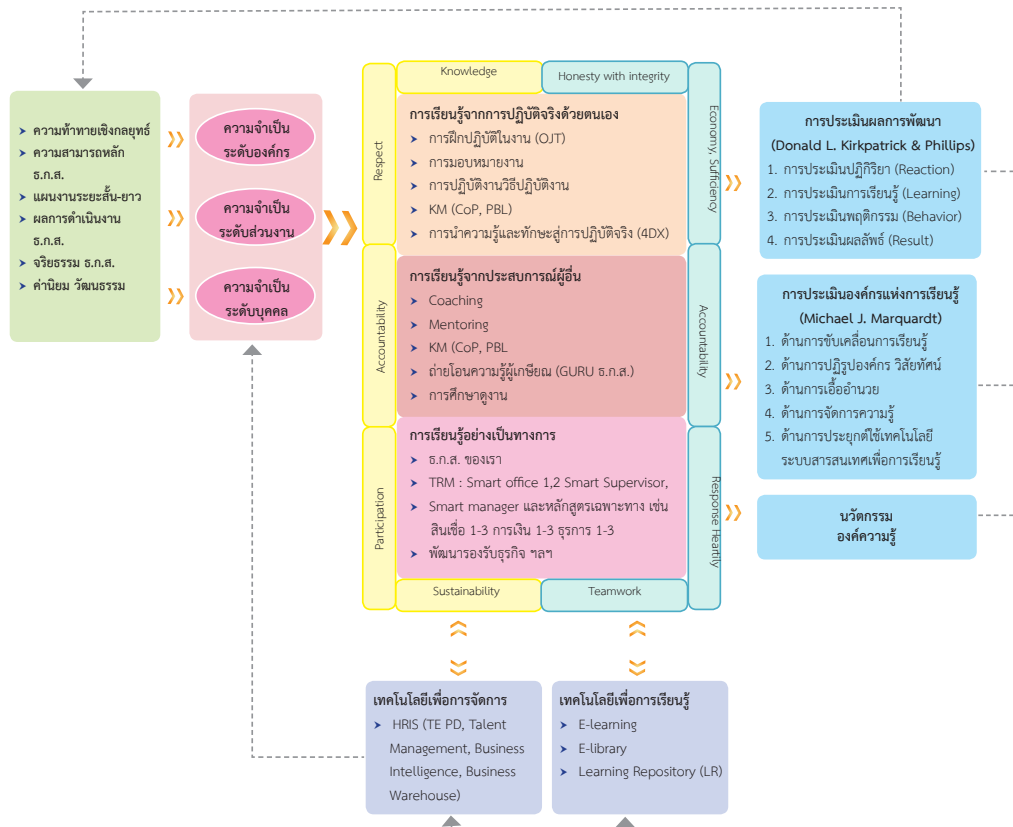
ธ.ก.ส. ดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับ ตั้งแต่ ระดับผู้ช่วยพนักงานไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ของ ธ.ก.ส. มีความรู้ความสามารถ ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างพฤติกรรมพนักงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

ที่เป็นเลิศ สร้างแรงจูงใจ แกร่งบันดาลใจให้พนักงานมีความพึงพอใจและผูกพันต่อ ธ.ก.ส. โดยสามารถสรุปจำนวนชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และร้อยละของพนักงานที่เข้ารับการอบรม ปีบัญชี 2557-2559 ดังนี้

ปี	จำนวนชม./คน/ปี	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย/คน/ปี (บาท)	ร้อยละของพนักงานที่เข้ารับการอบรม/พนักงานทั้งหมด
2557	25.30	10,491	100%
2558	32.86	9,664	100%
2559	33.74	7,977	100%

ธ.ก.ส. มีระบบการเรียนรู้และพัฒนาของ ธ.ก.ส. โดยใช้หลักการเรียนรู้แบบผสมผสานในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้เรียนและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยไม่จำกัดเฉพาะการเรียนรู้ในห้องเรียนเท่านั้น ธ.ก.ส. ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ

E-Learning การเรียนรู้ด้วยตนเอง การอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การสอนงาน (Coaching) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีการพัฒนารูปแบบอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของ ธ.ก.ส. จะได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณค่าและพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่



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



นอกจากนี้ มีการพัฒนาแนวทางการพัฒนาพนักงาน ร.ก.ส. ตามระดับ (Training Roadmap) โดยทบทวน Module Theme และหลักสูตรในแต่ละระดับ ตั้งแต่การปฐมนิเทศ จนถึงระดับบริหาร โดยระดับ 4-7 เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น (Smart Officer) ระดับ 8-9 เน้นการสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม (Smart Supervisor) ระดับ 10 สร้างความมุ่งมั่นในทีมเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีกว่า ระดับ 11-12 เสริมสร้างศักยภาพทีมเพื่อสร้างความแตกต่าง และระดับ 13 นำองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งในแต่ละระดับ มีการออกแบบหลักสูตรที่สอดคล้องกับจุดเน้น

รวมถึง มีการพัฒนาระบบการพัฒนาตนเอง เชื่อมโยงกับการสรรหาคัดเลือกพนักงานระดับ 4-7 โดยแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการพัฒนาตนเองฯ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกหัวข้อวิชา โดยยึดหลักการพัฒนาให้พนักงานเป็นคนเก่งคนดีสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร และค่านิยม กำหนดหัวข้อวิชาและขอบเขตเนื้อหาการพัฒนาพนักงานระดับ 4-7 รวมถึงกำหนดรูปแบบการเรียนรู้เป็นลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) โดยใช้ระบบ

E-Learning หรือการศึกษาจากตำราเอกสาร และกำหนดเครื่องมือการเรียนรู้และวัดผล ตลอดจน การถ่ายโอนความรู้จากผู้เขียนได้ขยายเพิ่มการถ่ายทอดองค์ความรู้ในตำแหน่ง/ลักษณะงานที่มีความสำคัญและมีลักษณะงานที่เป็นเทคนิคเฉพาะตัว (Transit Knowledge) คือ ผู้จัดการสาขาและพนักงานธุรการ รวมทั้งปรับรูปแบบการถ่ายโอนให้ผู้ถ่ายโอนเขียนเล่าเรื่องเองและนำเสนอที่ปรึกษาในการถ่ายโอนอีกทั้งพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้จากผู้ลาออกและโยกย้าย โดยปรับปรุงแบบฟอร์มการโยกย้าย/การลาออก

ร.ก.ส. ใช้วิธีการประเมินผลตามรูปแบบของ Donald L. Kirkpatrick and Phillips มุ่งการประเมิน 2 ด้าน คือ 1. ผลสำเร็จการจัดโครงการพัฒนาและการเรียนรู้เปรียบเทียบกับแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประจำปี 2. ผลสำเร็จของโครงการจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการ การประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้และพัฒนาครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้ช่วยพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำ และผู้นำระดับสูง โดยแต่ละโครงการมีการกำหนดระดับการประเมินตามลักษณะโครงการที่กำหนด ดังนี้

ระดับการประเมินประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

ในปีบัญชี 2559 ผทน. ได้ทบทวนทบทวนระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ เช่น นโยบาย/มาตรการปรับโครงสร้างองค์กร ความต้องการในการพัฒนาทั้งในระดับบุคลากรและผู้นำ ปัญหา ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ เป็นต้น เพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ของธนาคารมีความเป็นมาตรฐานและตอบสนองความจำเป็นด้านการพัฒนาอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรตามรูปแบบการพัฒนา 70 : 20 : 10 ให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยมีการพัฒนาดังนี้

ระดับ	เครื่องมือ	KPI	ประเภทหลักสูตรที่วัดผล
Reaction	◆ แบบประเมิน	◆ ผู้อบรมมีความพึงพอใจภาพรวม 70%	◆ ทุกหลักสูตร
Learning	◆ Pre-Post ◆ Workshop	◆ ผู้อบรม 80% ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	◆ หลักสูตรสายอาชีพ ◆ หลักสูตรตาม TRM
Behavior	◆ แบบติดตามผลผู้อบรม/ หัวหน้า ◆ แบบสัมภาษณ์	◆ ผู้ผ่านการอบรมนำความรู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	◆ หลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์ให้มีการเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่กำหนด
Result/ROI	◆ คำนวณผลลัพธ์เทียบกับการลงทุน	◆ อย่างน้อย 25% ขึ้นไป	◆ โครงการที่มีค่าใช้จ่าย > 3 ล้านบาท ยกเว้นโครงการรัฐบาล

เชื่อมโยงระบบการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองกับระบบการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการ 5-6 และ 6-7 ซึ่งจากเดิมการเลื่อนตำแหน่ง พิจารณาจากอายุงานและโครงสร้างเงินเดือน โดยคณะทำงานพัฒนาระบบการพัฒนาตนเองฯ ดำเนินการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็น กำหนดหัวข้อวิชาและขอบเขตเนื้อหา ซึ่งกำหนดไว้จำนวน 3 หัวข้อวิชา ได้แก่ ความรู้ในการดำเนินธุรกิจธนาคาร ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและความรู้เรื่องธรรมาภิบาล (CG) รวมถึงกำหนดรูปแบบการเรียนรู้เป็นลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) โดยใช้ระบบ E-Learning หรือการศึกษาจากตำราเอกสาร และกำหนดเครื่องมือการเรียนรู้และประเมินผล

พัฒนาปรับปรุงวิธีการเรียนรู้และพัฒนาผ่านสื่อการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีทดแทนวิธีการฝึกอบรมในชั้นเรียน เพื่อมุ่งเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และลดค่าใช้จ่ายในการ

พัฒนา เช่น ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและแผน BCP ความรู้เรื่อง CG ความรู้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร การใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการจุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการใช้ภาษา AEC ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

เพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานของพนักงานที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยงสอนงาน โดยดำเนินการคัดเลือกพนักงานฝ่ายกิจการสาขาภาคที่มีความรู้ความสามารถและมีความเหมาะสมมาเข้าร่วมหลักสูตร “การพัฒนาพี่เลี้ยงสอนงาน” เพื่อเพิ่มความรู้ทักษะของพนักงานสาขาที่ต้องทำหน้าที่พี่เลี้ยงที่ดีให้เข้าใจในบทบาทหน้าที่และกิจกรรมที่ต้องทำ สามารถวางแผนการสอนงาน รวมถึงสามารถรวบรวมประเด็นและองค์ความรู้ที่สำคัญ นำมาจัดทำคู่มือการสอนงานสำหรับพี่เลี้ยง เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันถือใช้ทั่วทั้งองค์กร



การสำรวจความพึงพอใจและผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

แนวทางการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน
ในปีบัญชี 2559

1. พัฒนาแนวทางการประเมินโดยใช้สถาบัน
ภายนอกที่มีประสบการณ์ในการประเมินความผูกพันของ
บุคลากรของธนาคารมาแล้ว 2 ปี เพื่อให้การศึกษามีความต่อเนื่อง
และเป็นการต่อยอดการศึกษาจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา
ซึ่งสามารถนำประเด็นจากปีบัญชีที่ผ่านมา มาเป็นฐานในการ
ตั้งคำถามการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มเพื่อสามารถ
ค้นหาสาเหตุที่ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อย ซึ่งทำให้การเก็บ
ข้อมูลเชิงคุณภาพดังกล่าวมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มเติมการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง
ภายหลังจากได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงความผูกพันกับ
ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง (Structural
Equation Model : SEM) โดยเก็บข้อมูลจากผู้แทนบุคลากร
ทุกกลุ่ม ทั้งสำนักงานใหญ่ ภูมิภาค และจำแนกตาม
Generation ทำให้สามารถลงรายละเอียดประเด็นตาม
ผลการวิเคราะห์ได้ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการจัดทำแผน
เสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรได้อย่างตรงประเด็น และ
ตรงกับกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น

3. เพิ่มเติมตัวชี้วัดแบบไม่เป็นทางการ คือ
“การเข้ารับการปฐมนิเทศ” “ความใกล้ชิดกับครอบครัว”
และ “การมีส่วนร่วมกิจกรรมของธนาคาร” ซึ่งผลการศึกษา
พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของระดับ
ความผูกพัน แสดงให้เห็นว่าธนาคารควรสนับสนุนให้บุคลากร
เข้ารับการปฐมนิเทศ และบริหารจัดการเรื่องการโยกย้าย

บรรจุแต่งตั้งให้บุคลากรอยู่ในภูมิลาเนาใกล้ชิดกับครอบครัว
รวมทั้งรณรงค์ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมของธนาคาร
เพื่อสร้างความผูกพันองค์กรให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

วิเคราะห์ความเชื่อมโยงความผูกพันกับผลลัพธ์ทาง
ธุรกิจ ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation
Model : SEM) ในปีบัญชี 2559 เพิ่มการวิเคราะห์ตาม
กลุ่ม Generation ได้แก่ Baby Boomer Gen X และ
Gen Y เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการเสริมสร้างความผูกพันได้ตรง
กับกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น ซึ่งจะได้ผลการวิเคราะห์ในช่วง
ไตรมาส 2 ของปีบัญชี 2560 กรณีผลการวิเคราะห์ที่มีประเด็น
จะนำมาจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน ระดับองค์กร
เพิ่มเติม

คณะทำงานเสริมสร้างความผูกพันฯ ร่วมกับสถาบัน
ภายนอก ได้ทบทวนแนวทางการเชื่อมโยงระดับความผูกพัน
ของบุคลากรกับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สำคัญของธนาคาร โดยใช้
การทดสอบรูปแบบ (โมเดล) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
ที่ส่งผลต่อความผูกพัน และผลลัพธ์ทางธุรกิจ ของปีบัญชี
2558 มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาของปีบัญชี 2559
ใช้คะแนนประเมินผลส่วนงานเป็นรายสาขา เป็นตัวแทน
ผลลัพธ์ทางธุรกิจเพิ่มเติมอีกปัจจัย และวิเคราะห์เชื่อมโยงกับ
ระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้จัดการสาขา
เนื่องจากผลการวิเคราะห์ SEM ในกลุ่มตำแหน่งผู้จัดการสาขา
พบความแตกต่างจากบุคลากรทั้ง 4 กลุ่ม คือ ปัจจัย
ความพึงพอใจที่สำคัญลำดับแรกของกลุ่มผู้จัดการสาขา คือ
“การบริหารผลการปฏิบัติงาน” ลำดับที่ 2 คือ “เพื่อนร่วมงาน”
และลำดับที่ 3 คือ “การนำองค์กร”

การจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน

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

- ◆ Green Place / Green Building ประหยัดพลังงาน รักษาสิ่งแวดล้อม สะดวกปลอดภัย
- ◆ Green Process ยกกระดับ BCM ไปสู่ ISO 22301
- ◆ Green Product สินเชื่อเกษตรอินทรีย์ พลังงานสะอาดในชุมชน เงินฝากเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โรงเรียนธนาคาร
- ◆ Green Culture วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม



นโยบายประหยัดพลังงาน



นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

จ.ก.ส. กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดการพลังงาน ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถือว่านโยบายดังกล่าว คือหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การใช้พลังงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) กำหนดในการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน และการประหยัดพลังงาน เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ของผู้บริหารทุกส่วนงาน พนักงาน ผู้ช่วยพนักงานและผู้ใช้อาคารทุกคน ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของอาคาร มีความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ส่งเสริมและสนับสนุนด้านบุคลากร งบประมาณ เวลาในการการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วม ในการนำเสนอข้อคิดเห็น ตลอดจนการสนับสนุนอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อพัฒนางาน และผู้ใช้อาคารทุกคน ให้ตระหนัก ในการจัดการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน

3) ปรับปรุงประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างต่อเนื่อง ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของอาคาร โดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางปฏิบัติ ที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กร

4) ผู้บริหารอาคารและคณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน จะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์และประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่องทุกปี

ในปีบัญชี 2559 จ.ก.ส. ได้มีการทบทวนและยกระดับกระบวนการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของอาคาร โดยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ สำนักงานสีเขียวของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการนำมาตรฐาน ISO 50001 : 2011 มาใช้ในการบริหารจัดการอาคาร โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการพลังงาน (ISO 50001 : 2011) รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะ

จ.ก.ส. ได้มีการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการอาคารสำนักงานของ จ.ก.ส. โดยได้กำหนดนโยบาย Green Bank ซึ่งพัฒนามาจากหลัก 3 P + Information Technology เป็นแนวทางดำเนินการ 3 ด้าน ดังนี้

1. Eco Place ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ ให้อนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม รวมถึงขั้นตอนการใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาที่คำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

2. Eco Process ได้แก่ การบริหารจัดการสำนักงานโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น อาคารสำนักงานสีเขียว บริหารจัดการขยะ การประเมิน CO₂e ขององค์กร อาคารสำนักงานใหญ่บางเขน โครงการกิจกรรมนำร่องการซื้อขาย CO₂e (Carbon Offset) เป็นต้น

3. Eco People ได้แก่ การส่งเสริมให้ผู้ใช้อาคาร ทิมออกแบบและช่างเทคนิคมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อระดับปริญญาโท ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (Facility Management) และด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม



การรับนักศึกษาฝึกงาน และการให้ความร่วมมือและให้ความรู้กับสถาบันการศึกษาเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านอนุรักษ์พลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ผลจากการดำเนินการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าทำให้ในปีบัญชี 2559 ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลต่างๆ ดังนี้

1. ได้รับการรับรองระบบ (Certification) การจัดการพลังงาน ISO 50001: 2011

2. รางวัลรับรองผลการประเมินประสิทธิภาพอาคารโครงการนำร่องการติดฉลากแสดงข้อมูลการใช้พลังงานสำหรับอาคารธุรกิจ ประเภทอาคารสำนักงาน (อาคารฉลากเขียวเบอร์ 5) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน ประกาศนียบัตรเชิดชูเกียรติผู้ประกอบการที่ดี ในการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในประเทศ จัดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) รางวัลผลงานการจัดทำกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและสถานประกอบการที่ทำกิจกรรมดีเด่น (EIT-CSR Awards 2016) จากวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (วสท.) ซึ่งเป็นรางวัลที่ยกย่อง เชิดชูตัวอย่างที่ดีของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและสถานประกอบการที่มีจิตสำนึกในการทำงานนอกเหนือภารกิจหน้าที่ประจำ เพื่อคุณภาพชีวิตต่อประชาชนโดยรวม ซึ่งเป็น 1 ใน 9 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและสถานประกอบการที่ได้รับรางวัล

ธ.ก.ส. ได้มีการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการอาคารสำนักงานของ ธ.ก.ส. โดยได้นำหลัก 3 P + Information Technology ซึ่งเป็นการนำแนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management หรือ FM) มาใช้บริหารจัดการให้ ทรัพยากรกายภาพ สถานที่ หรือ Place ทำหน้าที่สนองตอบและสนับสนุนกระบวนการ หรือ Process และ ผู้ปฏิบัติงาน หรือ People มากำหนดนโยบาย Green Bank โดยมีการนำระบบ IT มาช่วยในการดำเนินงาน ธนาคารประกาศนโยบายอาคารเขียวและนโยบายด้านอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและอาคารเขียว ธ.ก.ส.

คณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน(ISO50001:2011) ธ.ก.ส. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย หรือ Green Bank

ในปีบัญชี 2559 ธนาคารได้นำหลักการ 3P : Eco-Place, Eco-Process, Eco-People มาขยายผลจากสำนักงานใหญ่สู่สาขาทั่วประเทศเกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนในแต่ละด้าน เช่น

Eco-Place ธนาคารได้พิจารณาการก่อสร้างอาคารสำนักงานสาขาแบบใหม่ซึ่งเป็นอาคารที่ประหยัดพลังงานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และยังสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ไม่น้อยกว่าสาขาละ 5 ล้านบาท (เป้าหมาย 200 สาขา ภายในระยะเวลา 5 ปี) ปัจจุบันดำเนินการได้เป็นบางส่วน (ตัวอย่างสาขาบางเขน)

Eco-Process มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับกระบวนการมาตรฐานสากล และนโยบายที่มีความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนดังกล่าวข้างต้นของธนาคาร ส่งผลให้ ธ.ก.ส. ลดหน่วยการใช้ไฟฟ้าภาพรวมลงได้ 3,902,109 kWh ในปี 2559 สามารถลดการปล่อยคาร์บอนได้ 2,377.56 ตันต่อปี และยังสามารถลดปริมาณการใช้ทรัพยากรน้ำลงได้อีก 74,612 ลบ.ม. ลดการปล่อยคาร์บอนได้ 52.55 ตันต่อปี หรือรวมกันทั้งไฟฟ้าและน้ำประปาได้มากกว่า 2,430 ตันต่อปี

ด้าน Eco-People ธนาคารส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมามีการส่งบุคลากรไปศึกษาในระดับปริญญาโทด้านการบริหารจัดการอาคารและด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการอบรมให้ความรู้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องในระดับเทคนิคและพนักงานในองค์กรที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอีกด้วย

จากการทุ่มเทในการพัฒนา ธ.ก.ส. ให้เป็นธนาคารสีเขียว ส่งผลให้ได้รับรางวัลและการรับรองต่างๆ มากมายอย่างต่อเนื่อง เช่น รางวัลอาคารสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับดีเยี่ยม (G ทอง), รางวัล EIT-CSR Award 2016 (วสท.), คาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร, อาคารฉลากเขียวเบอร์ 5, ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) ISO50001:2011 เป็นต้น



Green Place

สาขาทันแบบอาคารอนุรักษ์พลังงาน

สาขาทันแบบลดหน่วยการใช้ไฟฟ้าลงจากเดิมปกติ 10,000 -15,,000 kWh/เดือน คงเหลือเฉลี่ย 6,000 kWh/เดือน ลดวัสดุ-อุปกรณ์และเครื่องกำเนิดไฟฟ้าทำให้ลดค่าใช้จ่ายลง

มากกว่า 5 ล้านบาท/สาขา ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย อุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นแบบประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



ISO 50001 มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับการบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างเป็นระบบ ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อบริหารกิจกรรมของธนาคารที่ใช้พลังงาน จึงพัฒนาการบริหารให้มีมาตรฐานสากลตามหลัก ISO 50001 คือระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล (Energy Management System) โดยนำมาพัฒนาใช้งานกับอาคารสำนักงานใหญ่บางเขนและกำหนดให้การอนุรักษ์และการประหยัดพลังงาน เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกส่วนงาน พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน และผู้ใช้อาคารทุกคน ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพพร้อมรับและเตรียมความพร้อมสู่สากลอย่างยั่งยืน โดยได้สร้างต้นแบบการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ซึ่งธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO50001:2011 เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2559 กำหนดการรับรอง 3 ปี



ระบบ BAS สำนักงานใหญ่ ช่วยในการจัดเก็บสถิติข้อมูลเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานได้มากยิ่งขึ้น



อนุรักษ์น้ำ

จากการส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์น้ำ ประหยัดน้ำ ช่วยภัยแล้ง และการจัดการองค์ความรู้ผ่านช่องทาง KM ให้กับพนักงานทั่วประเทศ เรื่องน้ำ “เทคนิคการใช้น้ำอย่างประหยัด” เป้าหมายในปีบัญชี 2559 ในการลดการใช้น้ำของธนาคาร 50,000 ลบ.ม. สามารถลดการใช้ได้จำนวน 95,341 ลบ.ม. จำนวนเงินที่ประหยัดได้ 1,391,987.45 บาท



อนุรักษ์พลังงาน

มีการจัดทำฐานข้อมูลการใช้พลังงาน เพื่อเผยแพร่ให้ทุกส่วนงานได้รับรู้และตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด ประกอบด้วยข้อมูลรายเดือนด้านการใช้พลังงานของทุกสาขาทั่วประเทศ

ไฟฟ้า

การติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ อาคารจอดรถ เนื่องจากหลอดไฟแสงสว่างอาคารจอดรถต้องเปิดใช้ตลอดเวลาทำการ เพื่อความปลอดภัยในการขับขี่ของพนักงาน ซึ่งคาดการณ์ว่าจะลดการใช้ไฟฟ้า จาก 2,880 กิโลวัตต์ - ชั่วโมง/ปี ได้ 1,320 กิโลวัตต์ - ชั่วโมง/ปี



การติดตั้งใบพัดลมประสิทธิภาพสูง เพื่อลดการสูญเสียภายในห้องเครื่องทำความเย็น เนื่องจากใบพัดที่เป็นโลหะมีน้ำหนักมาก เป็นผลให้ใช้กำลังที่มอเตอร์สูง ทำให้สูญเสียกำลังไฟฟ้า ซึ่งคาดการณ์ว่าจะลดการใช้ไฟฟ้าได้ 17,956 กิโลวัตต์ - ชั่วโมง/ปี



น้ำมันเชื้อเพลิง

เบนซิน	ดีเซล	แก๊สโซฮอล์	NGV
1.09%	50.69%	47.69%	0.53%

บริหารจัดการน้ำทิ้งและของเสีย

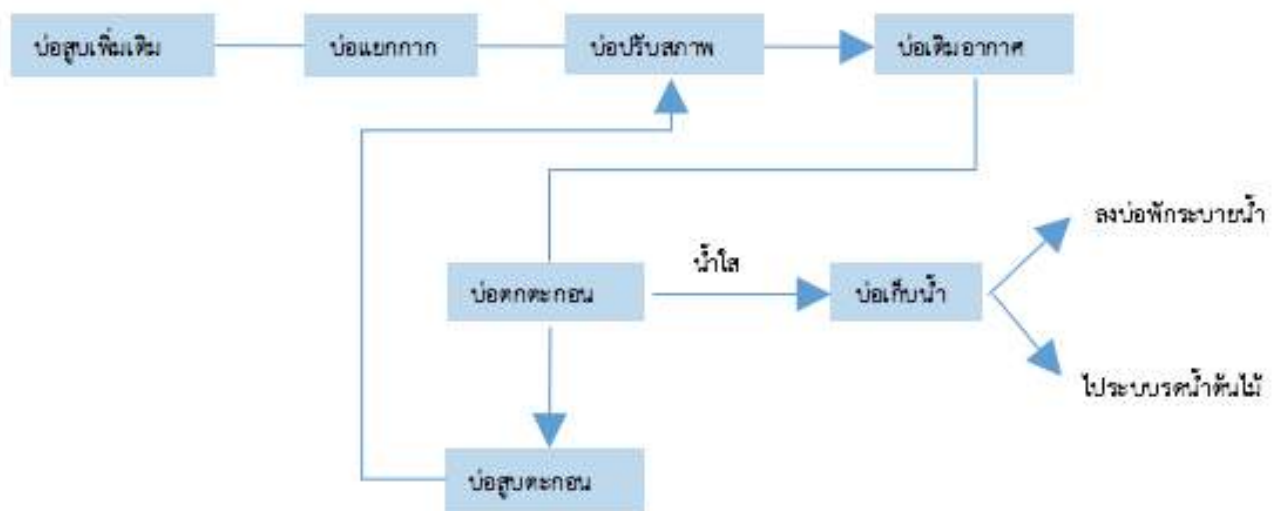
ธ.ก.ส. มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการอุปโภคบริโภค ตลอดจนนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งนี้ ทรัพยากรน้ำสำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ บางเขน ได้แก่ น้ำประปา สำหรับใช้ในอาคาร น้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดน้ำเสียของธนาคารแล้ว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

สำหรับน้ำทิ้งที่เกิดจากการใช้งานของพนักงาน และถูกปล่อยออกจากอาคาร สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- ◆ น้ำทิ้งจากครัวสโมสรมหาวิทยาลัยพนักงาน โดยน้ำทิ้งจะผ่านการดักจับไขมันก่อนที่จะเข้าสู่ระบบน้ำทิ้งของธนาคาร ไปยังบ่อบำบัดน้ำก่อนที่จะปล่อยออกไปสู่ท่อน้ำทิ้งสาธารณะ

- ◆ น้ำทิ้งจากห้องน้ำ ที่เกิดจากการล้างทำความสะอาดต่างๆ น้ำทิ้งดังกล่าวจะถูกส่งต่อเข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสียแบบบ่อบำบัดน้ำทิ้งก่อนที่จะปล่อยเข้าสู่ระบบน้ำทิ้งสาธารณะ

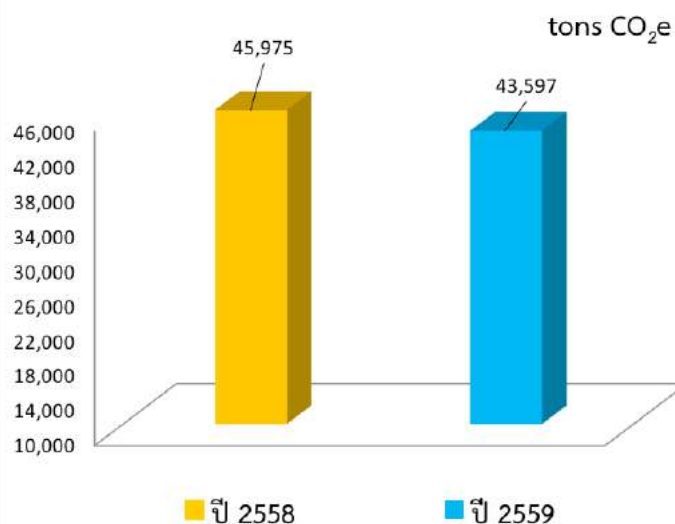
แบบจำลองระบบการจัดการน้ำทิ้งอาคารบางเขน



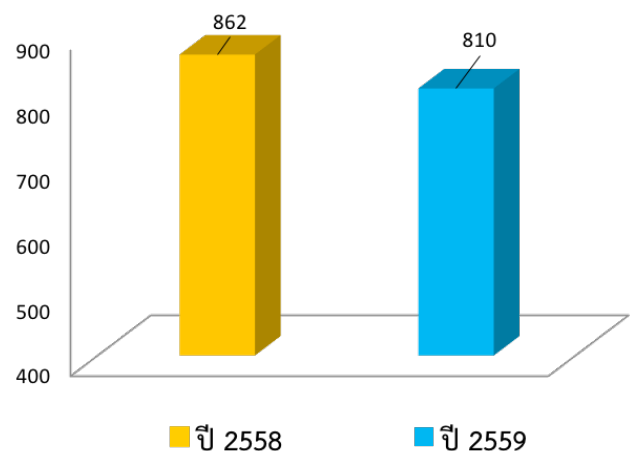
ผลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน

เดือน	ไฟฟ้า (kWh)		น้ำประปา	
	ปี2558	ปี2559	ปี2558	ปี2559
เม.ย.	3,884,415	3,711,646.185	974,555.26	975,693.27
พ.ค.	6,893,679	7,804,044.024	1763019.87	1787066.5
มิ.ย.	8,760,739	7,530,437.372	1875832.35	1807446.3
ก.ค.	7,327,970	6402834.673	1962159.75	1698198.5
ส.ค.	7,885,187	7437342.002	1892705.98	1757257.3
ก.ย.	7,517,471	6883948.204	1971421.63	1760094.23
ต.ค.	6,968,943	6485417.772	1795850.05	1716081.15
พ.ย.	6,952,599	6989267.966	1794310.27	1702992.25
ธ.ค.	7,094,642	6571887.022	1885219.43	1839942.91
ม.ค.	6,340,755	6103344.755	1879146.64	1852626.22
ก.พ.	5,826,081	5630201.875	2030001.44	1745513.7
มี.ค.	11,393,699	11016635.28	3782248.4	3571571.29
รวม	86,846,180	82,569,566.13	23,606,471.07	22,214,483.62

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้ไฟฟ้าของ ธ.ก.ส. ภาพรวม ปี 58/59



ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้น้ำประปาของ ธ.ก.ส. ภาพรวม ปี 58/59



ห่วงโซ่คุณค่าที่ยั่งยืน

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



การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

นโยบายการเปิดเผยข้อมูล

ธ.ก.ส. ได้จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลผ่าน website ของ ธ.ก.ส. (www.baac.or.th) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไปในการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ ธ.ก.ส. และเผยแพร่ผ่าน website กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ในงานที่ต้องใช้วิธีการประกวดราคาเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. ทั้งการสอบราคา และการประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction) รวมถึงการประกาศข่าวผ่านทางสถานีโทรทัศน์และ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ และบริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) การติดประกาศที่ป้ายประชาสัมพันธ์ของ ธ.ก.ส. ตลอดจนการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่ส่วนราชการในท้องถิ่น

ธ.ก.ส. มีนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการซื้อหรือการจัดจ้างของธนาคาร จัดให้มีหัวหน้าส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลงานจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้อนุมัติให้เผยแพร่และติดประกาศข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยพนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ซื้อ/จ้างเป็นผู้ดำเนินงาน โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

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

◆ การเปิดเผยราคากลางการจัดหาที่มีมูลค่าตั้งแต่ 100,000 บาท

◆ การประชาสัมพันธ์ประกาศประกวดราคารวมทั้งคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ดำเนินการประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

◆ การเผยแพร่ประกาศสอบราคาและประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

◆ ประกาศผลการสอบราคาและประกวดราคา



2. ปิดประกาศที่ป้ายประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ทำการของธนาคาร โดยปิดประกาศในตู้ที่มีกุญแจเปิดตลอดเวลา ระยะเวลาการเผยแพร่ ตลอดจนติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่ส่วนราชการในท้องถิ่น

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

4. ส่งสำเนาสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาท ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคแล้วแต่กรณี

5. ส่งหนังสือขอความร่วมมือเผยแพร่ข่าวการประกวดราคาจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเผยแพร่ทางวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ และบริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้หากเห็นสมควรจะส่งประกาศไปยังผู้มีอาชีพขายหรือรับจ้างนั้นโดยตรง หรือจะเผยแพร่โดยวิธีอื่นด้วยก็ได้ การส่งเอกสารประกวดราคาหากจัดส่งทางไปรษณีย์จะจัดส่งโดยไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ลงทะเบียนตอบรับ เว้นแต่ท้องที่ที่ไม่มีบริการ ให้ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน การดำเนินการเผยแพร่ข่าวการประกวดราคาการจัดซื้อจัดจ้างจะกระทำก่อนการให้หรือขายเอกสารการประกวดราคาไม่น้อยกว่า 3 วัน

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

การจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

จ.ก.ส. ประกาศนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ชุมชน หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โรงแรมที่ได้รับเกียรติบัตรใช้ไม้สีเขียว เพื่อให้ทุกส่วนงานของ จ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จ.ก.ส. ได้มีการสื่อสาร/เผยแพร่ ประกาศนโยบายธนาคารให้ทุกส่วนงานในสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาคถือปฏิบัติ ในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



สรุปมูลค่าจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ของลูกค้าชุมชนหรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม			
	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
จำนวนเงิน	62.58 ล้านบาท	53.44 ล้านบาท	91.07 ล้านบาท

จ.ก.ส. พิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีสัญลักษณ์ ดังนี้



การคัดเลือกคู่ค้า

ธ.ก.ส. ได้กำหนดหลักเกณฑ์และรายละเอียดในขอบเขตงานจ้าง (TOR) ซึ่งต้องทำการคัดเลือกหน่วยงานหรือบุคคลที่รับจ้าง โดยต้องได้รับมาตรฐานคุณภาพจาก มอก. หรือมีเครื่องหมายรับรองตรา “ฉลากเขียว” เพื่อเป็นการรักษาสีสิ่งแวดล้อม สำหรับสินค้าและการบริการที่ 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 สำหรับการเช่าเครื่องถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพการจัดระบบสภาพแวดล้อม จากอุตสาหกรรม ISO 9001 และ ISO 14001 หรือ บริษัท ราชโยค จำกัด ที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

รวมถึง ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์จะต้องกระทำอย่างเปิดเผยและเที่ยงธรรม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงคุณภาพ ความคุ้มค่า ประโยชน์ต่อธนาคาร ผลกระทบต่อภาระของประชาชนและสังคม โดยไม่ถือราคาที่เป็นรองต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวด้วย

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ธ.ก.ส. มีความระลึกอยู่เสมอว่า ลูกค้าคือบุคคลผู้มีอุปการคุณ จึงมุ่งมั่นที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์และการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า จึงทุ่มเทการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสีสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องตลอดมา ธ.ก.ส. มีการปรับปรุงแนวทางการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการด้านสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์บริการด้านเงินฝาก ผลิตภัณฑ์บริการด้านการเงิน ด้านการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า การพัฒนาตลาดผลิตภัณฑ์ลูกค้า และมีการเพิ่มปัจจัยนำเข้าในเรื่องคุณภาพชีวิตของลูกค้า เพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า เช่น

โครงการเงินฝากธนาคารต้นไม้ เป็นการนำองค์ความรู้จากพนักงานที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้า มาออกแบบเป็นโครงการธนาคารต้นไม้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับเกษตรกรและชุมชน ซึ่งได้รับรางวัลนวัตกรรมของธนาคาร โดยในปี 2559 ธ.ก.ส. ได้ขยายโครงการเงินฝากธนาคารต้นไม้ ประโยชน์ในรูปแบบของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริมให้เกษตรกรและชุมชนปลูกต้นไม้ เป็นการดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มีส่วนสนับสนุนในการสร้างเกษตรกรและชุมชนให้เข้มแข็งร่วมกับธนาคาร สำหรับในส่วน of ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อและเงินฝาก ธนาคารได้นำความต้องการของลูกค้ามาออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า เช่น โครงการสินเชื่อสีเขียว เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เป็นต้น



การดูแลและให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธ.ก.ส. ได้มีการกำหนดทิศทางในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาประเทศ ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมเป้าหมายการดำเนินงาน โดยในกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการดังกล่าวได้มีคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการให้ข้อคิดเห็นร่วมกัน เพื่อให้ ธ.ก.ส. จะสามารถวางแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วน ซึ่งผลจากการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ทำให้ ธ.ก.ส. กำหนดแผนปฏิบัติการเชิงรุก สอดคล้องกับแผนแม่บทเพื่อสังคมของกระทรวงการคลัง ดังนี้

1. แผนยุทธศาสตร์และธุรกิจของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. กำหนดยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่มีการนำประเด็นการพัฒนาประเทศ ความผาสุก และประโยชน์ของสังคมมากำหนดยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการซึ่งสะท้อนอยู่ตั้งแต่วิสัยทัศน์ขององค์กรที่จะ “ยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร” รวมทั้งมีการกำหนดยุทธศาสตร์ต่างๆ ที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว เช่น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม โดยสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสู่เกษตรกรแผนใหม่ให้ได้มาตรฐาน และเป็นกลไกการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถภาคเกษตรรองรับ AEC เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตร โดยมุ่ง 9 ผลผลิต และใช้กระบวนการสหกรณ์เป็นกลไกหลัก

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เกื้อกูลต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเพิ่มผลผลิตขององค์กรและเครือข่าย ส่งเสริมดูแลกิจกรรมสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยสนับสนุนชุมชนให้มีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม

2. แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ระยะ 1 ปี และระยะ 5 ปี

นอกจากการนำประเด็นการพัฒนาประเทศฯ บรรลุไว้เป็นส่วนที่สำคัญของแผนยุทธศาสตร์และ แผนธุรกิจแล้ว เพื่อการขับเคลื่อน CSR ที่ชัดเจน ธ.ก.ส. ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ CSR ระยะ 5 ปี และแผน CSR ระยะ 1 ปี เพื่อนำไปปฏิบัติที่ชัดเจนในการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูงได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และมีการถ่ายทอดนโยบาย ธ.ก.ส. นโยบายการพัฒนาลูกค้าและชุมชน และนโยบาย CSR สู่พนักงานทุกระดับตามช่องทางต่างๆ รวมทั้งมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ต่อฝ่ายจัดการ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการธนาการอย่างสม่ำเสมอแล้ว นอกจากนี้ธนาการยังมีการจัดทำ CSR Report ตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative) เพื่อสรุปผลการดำเนินงานและเผยแพร่ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธ.ก.ส. มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องกับภูมิสังคมของชุมชน เพื่อสนับสนุนสภาพแวดล้อม สังคม และระบบเศรษฐกิจดีขึ้น โดยมีตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญดังนี้

ด้านที่สนับสนุน	โครงการ/กิจกรรม
สิ่งแวดล้อม	- ธนาคารต้นไม้ - ธ.ก.ส. นำเที่ยวทั่วไทย ตามรอยเก่าพ่อ - โครงการเกษตรอินทรีย์สู่มาตรฐานเกษตรอินทรีย์
สังคม	- การบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Literacy) - โรงเรียนธนาคาร - ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง - โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต 2558/59
เศรษฐกิจ	- พัฒนาชุมชนต้นแบบขั้นที่ 3 สู่ SMAEs - เงินฝากธนาคารต้นไม้ - โครงการตลาดประชารัฐเพื่อชุมชน

ในปีบัญชี 2559 มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่สำคัญต่างๆ ได้แก่

1. ธ.ก.ส. ได้นำแนวคิดตามกรอบ CSV (Shared Value Initiative ; 2013) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก 17 ประการ (The Global Goals for Sustainable Development : SDGs) และแผนแม่บทเพื่อสังคมของกระทรวงการคลัง มาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติงานประจำวัน โดยการสนับสนุน ส่งเสริม บุคลากร และเกษตรกรลูกค้าให้ตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อม สังคม และระบบเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน ในการกำหนดยุทธศาสตร์ธนาคาร ได้มุ่งเน้นแนวคิดพื้นฐานของเกษตรอินทรีย์ การทำการเกษตรแบบองค์รวม ระบบการเกษตรแบบใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการใช้ปัจจัยการผลิตต่างๆ เพื่อเพิ่มผลผลิตเฉพาะพืชที่ปลูก การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศการเกษตรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการฟื้นฟูความอุดมสมบูรณ์ของดิน การรักษาแหล่งน้ำให้สะอาด รวมถึงการฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพของระบบนิเวศในพื้นที่เพาะปลูก เนื่องจากการทำการเกษตรตามแนวทางเกษตรอินทรีย์ ต้องอาศัยกลไกและกระบวนการของ

ระบบนิเวศในการทำการผลิตตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเก็บเกี่ยว ซึ่งมีความแตกต่างจากการทำการเกษตรแบบดั้งเดิมที่ให้ความสนใจการเพิ่มผลผลิตของพืชหลักที่เพาะปลูกเป็นสำคัญ โดยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติ หรือระบบนิเวศพื้นฐาน รวมถึงการติดตามประเมินประสิทธิภาพ CSR ให้เกิดความสมดุลในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้กรอบการจัดทำรายงาน The Global Reporting Initiative : GRI เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานด้าน CSR ให้ได้มาตรฐาน โดยมีเกษตรกรลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. เพื่อให้การดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินงานที่เห็นผลเป็นรูปธรรม มีการคำนึงถึงศักยภาพและความสามารถขององค์กร ธ.ก.ส. จึงได้มีการกำหนดชุมชนที่สำคัญที่จะดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

ประเภทชุมชนที่สำคัญ	เกณฑ์การพิจารณา	ตัวอย่างกิจกรรม	ความสามารถพิเศษ			
			CC1	CC2	CC3	CC4
1. ชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการ คำนิยาม ◆ ชุมชนที่ตั้งอยู่บริเวณโดยรอบที่ตั้งสำนักงานธนาคาร ทั้ง สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา	◆ ชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบสำนักงาน ธ.ก.ส. ในรัศมีไม่เกิน 1,000 เมตร หรือตามความเหมาะสม ◆ ชุมชนที่อยู่โดยรอบที่ตั้งสำนักงาน ธ.ก.ส. ในอนาคต ในรัศมีไม่เกิน 1,000 เมตร หรือตามความเหมาะสม ◆ ชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของสาขา	1. กิจกรรมที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิต เช่น โครงการ ธ.ก.ส. อาสาพัฒนาชนบท โครงการเกษตรกรสุขภาพดีกับ ธ.ก.ส. 2. กิจกรรมด้านความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี เช่น โครงการส่งเสริมประเพณีนิยมตามพื้นที่ โครงการรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุวันสงกรานต์ 3. กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการคูคลองน้ำใส โครงการบำเพ็ญประโยชน์ 4. โครงการด้านเศรษฐกิจ เช่น โครงการให้ความรู้ทางการเงิน โครงการส่งเสริมการประกอบอาชีพชุมชน 5. กิจกรรมด้านการศึกษา เช่น โครงการทุนอาหารกลางวัน ธ.ก.ส. โครงการเผยแพร่ความรู้กฎหมายสู่ชุมชน	X	X	X	X

ประเภทชุมชนที่สำคัญ	เกณฑ์การพิจารณา	ตัวอย่างกิจกรรม	ความสามารถพิเศษ			
			CC1	CC2	CC3	CC4
2. ชุมชนที่ ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร ลูกค้ายึดตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คำนิยาม ◆ ชุมชนที่มีลูกค้าของธนาคารอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก แบ่งระดับของการพัฒนา ดังนี้ ● ระดับรายคน โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกในชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ ● ระดับชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนพึ่งพาซึ่งกันและกัน ● ระดับเครือข่าย โดยมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงระหว่างชุมชนเป็นเครือข่าย	◆ ชุมชนที่ ธ.ก.ส. สนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ◆ ชุมชนที่พร้อมรับการสนับสนุนจาก ธ.ก.ส. ภายใต้การขับเคลื่อนงานตามนโยบายของรัฐบาล ◆ ชุมชนที่ผู้นำและสมาชิกเต็มใจและพร้อมรับการพัฒนาศักยภาพแวดล้อม สังคม และสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ◆ ชุมชนที่กระบวนการชุมชนมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	1. กิจกรรมที่เสริมสร้างสนับสนุนความเข้มแข็งให้กับชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการพึ่งตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น 2. กิจกรรมที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก เช่น การพัฒนาอาชีพของเกษตรกรในชุมชน เพื่อเพิ่มผลิตภาพ Productivity คุณภาพ และยกระดับการรวมกลุ่มเป็นกลุ่มอาชีพ/วิสาหกิจชุมชน/กลุ่มการเงิน/สถาบันการเงินชุมชน สหกรณ์การเกษตร โครงการตลาดประชารัฐ โครงการ 1 ตำบล 1 SMEs เกษตร เป็นต้น 3. กิจกรรมที่มุ่งแก้ไขปัญหาของชุมชน เช่น ภัยแล้ง ราคาผลผลิต 4. กิจกรรมที่สนับสนุน หรือส่งเสริมการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม 5. กิจกรรมที่สอดคล้องกับความสามารถพิเศษขององค์กร	X	X	X	X
3. ชุมชนเครือข่าย ธ.ก.ส. คำนิยาม ◆ ชุมชนที่ ธ.ก.ส. และชุมชนมีความพร้อมในการพัฒนา และส่งเสริม ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม	◆ ชุมชนที่ผู้นำและประชาชนในชุมชนมีความเต็มใจและความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพแวดล้อม สังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ◆ ชุมชนที่มีความต้องการตรงกับความสามารถหรือความพร้อมของ ธ.ก.ส. ◆ ชุมชนที่มีความจำเป็นหรือขาดแคลนการพัฒนาหรือไม่มีหน่วยงานอื่นเข้าไปดูแล	1. โครงการสาธารณสุขเคลื่อนที่ 2. โครงการผลิตไบโตนก้าการเกษตรร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ ส.ป.ก. 3. โรงเรียนธนาคาร 4. การช่วยเหลือผู้ประสบภัย 5. ค่ายเยาวชนเรารัก ธ.ก.ส.	X	X	X	X

ตัวอย่างโครงการสำคัญที่ขับเคลื่อนสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน

แผนงานด้านการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธนาคารกับเกษตรกรลูกค้าและชุมชน (Creating Shared Value)

1. โครงการจัดกิจกรรมตลาดนัดชุมชน (ตลาดประชารัฐ)

เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก และ SMEs ธ.ก.ส. ได้มุ่งไปที่การสร้างร่วมมือกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม ภายใต้วรร่วมมือแบบประชารัฐ โดยการเชื่อมโยงตลาดทั้งตลาดภายในชุมชน ตลาดระหว่างชุมชนผ่านการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างสถาบัน การนำสินค้าเกษตรเข้าสู่ตลาด Modern Trade เพื่อการส่งออก รวมถึงการซื้อขายผ่านตลาด On-Line

ผลการดำเนินงาน ธ.ก.ส. ส่งเสริมให้มีการจัดตลาดนัดชุมชนเพื่อสนับสนุนช่องทางการตลาดให้แก่เกษตรกรลูกค้า จำนวน 146 แห่ง โดยมีเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมจำหน่ายสินค้า 3,500 ราย มีผู้ซื้อประมาณ 90,000 ราย มูลค่าซื้อขาย 66.74 ล้านบาท ซื้อขายผ่านระบบ E-Commerce และตลาดสินค้า Modern Trade หรือส่งออก ได้ลงนาม MOU กับ The Mall Group และตลาดไท มูลค่าซื้อขาย 425.95 ล้านบาท



2. โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

ธ.ก.ส. ได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เกษตรกรลูกค้า กลุ่ม SME เกษตร และกลุ่มเยาวชน ได้รับความเข้าใจ ในการใช้บริการทางการเงิน สามารถบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ประเด็นตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและรับรู้เรื่องต่างๆ ทางการเงิน ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินในครัวเรือน ผ่านความรู้ทางการเงินทั้ง 3 ประเด็นหลัก คือ “รู้ชีวิต รู้การออม และรู้ก่อนกู้” เพื่อเพิ่มเติมทักษะทางการเงิน และพฤติกรรม การจัดการเงินแก่สมาชิกในครัวเรือนให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม ให้มีวินัยทางการเงิน และสามารถบริหารจัดการทางการเงินในครัวเรือน เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ซึ่งในปีบัญชี 2559 มีชุมชนต้นแบบ ได้รับความรู้ทางการเงินด้าน การเงินคือ รู้ชีวิต รู้ออม รู้ก่อนกู้ และ



ความรู้ทางการเงินพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ จำนวน 4,210 ชุมชน เยาวชนในโรงเรียนธนาคารได้รับความรู้ทางการเงิน จำนวน 9,890 คน และมีความรู้ดีขึ้น ร้อยละ 91.43 นอกจากนี้ยังได้อบรมให้ความรู้ด้านระบบบัญชีแก่ผู้ประกอบการลูกค้า ตามโครงการสินเชื่อ 1 ตำบล 1 SME เกษตร จำนวน 7,522 ราย มีความรู้ดีขึ้น ร้อยละ 95.08 โดยเน้นพัฒนาผู้ประกอบการให้มีทักษะ บริหารจัดการทางการเงิน การจัดทำระบบบัญชี ความรู้ทางการเงินจนสามารถจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ของกิจการได้ให้สามารถจัดทำบัญชี ประเภทต่างๆ ได้

แผนงานด้านการเพิ่มผลิตภาพกระบวนการทำงานพนักงานและองค์กร (CSV In-Process)

3. แผนงานส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์น้ำ ประหยัดน้ำ ช่วยภัยแล้ง (Green Building)

ธ.ก.ส.ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้กำหนดนโยบายประหยัดน้ำ เพื่อลดปริมาณการใช้น้ำร้อยละ 5 โดยการรณรงค์ ส่งเสริม สื่อสารให้พนักงานรับทราบ และปลูกฝังการใช้น้ำอย่างมีคุณค่า ในปีบัญชี 2559 สามารถลดปริมาณการใช้น้ำประปาตลอด ร้อยละ 5.90

4. แผนงานสื่อสารสร้างสรรค์ คุณค่าร่วมต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมเกษตรเพื่อความยั่งยืน จึงได้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) ในการคัดเลือกชุมชนต้นแบบของธนาคาร จำนวน 10 ชุมชน มาจัดกิจกรรม 1 ชุมชน 1 แหล่งท่องเที่ยว และได้จัดทำสื่อบริการส่งเสริมสุขภาพ และการดูแลการเพาะปลูกอย่างปลอดภัย ตลอดจนการบริโภคสินค้าเกษตรอย่างถูกวิธี ผ่านรายการ “สโมสรสุขภาพ” โดยวิทยากรพิเศษ ดร.พรเทพ ศิริวนารังสรรค์

5. พัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ ธรรมชาติทั่วทั้งองค์กรเพื่อกระตุ้นและสร้างการรับรู้และความเข้าใจด้าน ธรรมชาติ ให้แก่พนักงาน

ธ.ก.ส. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคาร ผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนให้มีความเข้าใจการดำเนินงานของธนาคารตามหลักธรรมชาติ มีทัศนคติที่ดี และเชื่อมั่นในการดำเนินงานของธนาคาร นอกจากนี้ยังเป็นการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรอีกทั้งเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานตระหนักรู้ เห็นความสำคัญและนำไปปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยดำเนินการเผยแพร่หลักธรรมชาติ และบทบาทการเป็นผู้นำ (Role Model) ให้แก่พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ทั้ง 9 ฝ่าย กิจการสาขาภาค และสำนักกิจการนครหลวง จากการดำเนินงานดังกล่าว พนักงานมีการรับรู้และปฏิบัติตามหลักธรรมชาติ ร้อยละ 75 ส่งผลให้พนักงานมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานอย่างมีธรรมชาติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ พนักงานยังมีส่วนร่วมถ่ายทอดความรู้ มีจิตอาสาช่วยเหลือสังคม ได้ใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น รับรู้และเข้าใจความต้องการ ความคิดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

แผนงานด้านการอนุรักษ์และพัฒนาระบบนิเวศธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. ธนาคารต้นไม้

ธ.ก.ส. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนปลูกต้นไม้ตามแนวทางพระราชดำริ “ปลูกป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง” ในที่ดินตนเองและชุมชน เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม รวมถึงป้องกันแก้ไขปัญหาจากภัยธรรมชาติ ตลอดจนการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรชุมชนร่วมกัน โดยมีชุมชนเข้าร่วมโครงการ 6,949 ชุมชน สมาชิก จำนวน 115,728 คน เป็นจำนวนไม้ยืนต้น(สะสม) 11.90 ล้านต้น อีกทั้ง ได้เชื่อมโยงธนาคารต้นไม้กับสถาบันการเงินชุมชนจำนวน 9 แห่งเพื่อสร้างมูลค่าต้นไม้และส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีความมั่นคง

7. โครงการส่งเสริมเกษตรอินทรีย์สู่มาตรฐาน

ปัจจุบันการผลิตการเกษตรของประเทศต้องพึ่งพาการใช้ปัจจัยการผลิตบางประเภท ซึ่งใช้สารเคมีเป็นส่วนประกอบเป็นส่วนใหญ่ เช่น การใช้ปุ๋ยเคมี ยากำจัดศัตรูพืช เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมและสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและประชาชน ทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและอนามัยของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้การใช้สารเคมีในการเกษตรยังก่อให้เกิดปัญหาสารเคมี

ตกค้างในดินและในแหล่งน้ำ ก่อให้เกิดปัญหากระทบต่อสิ่งแวดล้อมและแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคโดยรวม ธ.ก.ส. เล็งเห็นความสำคัญกระบวนการผลิต จึงได้กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมเกษตรอินทรีย์ผลิตอาหารปลอดภัย โดยจัดทำโครงการส่งเสริมเกษตรอินทรีย์สู่มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ เพื่อส่งเสริมเกษตรกรให้ปรับเปลี่ยน วิธีการผลิตจากการใช้สารเคมีมาสู่แนวทางเกษตรอินทรีย์ พัฒนาผู้ผลิตด้านการเกษตรอินทรีย์เข้าสู่มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ เพื่อสนับสนุนการผลิตอาหารปลอดภัยและมีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดผู้บริโภค และประเมินประสิทธิภาพโครงการ โดยการตรวจรับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ตามระบบการรับรองมาตรฐานอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Guarantee Systems : PGS) ซึ่งในปีบัญชี 2559 ธ.ก.ส. ได้ยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและผู้บริโภคในเรื่องสุขภาพปลอดภัย (ตลาดสีเขียว) ทั้งเป็นการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะดิน ผู้ผลิตสามารถจำหน่ายสินค้าได้ในราคาที่สูงขึ้น และต่อยอดเป็นชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรอินทรีย์ โดยมีชุมชนที่ได้รับมาตรฐานเกษตรอินทรีย์แบบมีส่วนร่วม (PGS) จำนวน 150 ชุมชน พื้นที่ 750 ไร่

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธ.ก.ส. จัดทำรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2554 ซึ่งจัดทำเป็นรูปเล่มเพิ่มเติมจากรายงานกิจการประจำปี โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2559 ถึง 31 มีนาคม 2560 ภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากล GRI ฉบับ G4 ซึ่งมีการเปิดเผยข้อมูลในระดับ Core และดำเนินการเป็นปีแรก เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงนโยบาย กรอบการดำเนินงาน แนวปฏิบัติ และผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง อาทิ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายกลยุทธ์การตลาดผลิตภัณฑ์ ฝ่ายพัฒนาลูกค้าและชนบท เป็นต้น

โดยข้อมูลผลการดำเนินงานในเชิงตัวเลขและภาพรวมการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่อยู่นอกเหนือจากรายงานฉบับนี้จะอ้างอิงในรายงานกิจการด้านการดำเนินงานประจำปี 2559 ของ ธ.ก.ส.



ข้อสงสัยเพิ่มเติมติดต่อ

สามารถดาวน์โหลดรายงานฉบับนี้และฉบับก่อนหน้าได้จากเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. www.baac.or.th หากท่านมีความประสงค์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่

ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

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

GRI Content Index

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance	SDGs Mapping
		AR	SR			
GENERAL STANDARD DISCLOSURE						
STRATEGY AND ANALYSIS						
G4-1	Statement from the most senior decision-maker of the organization	10-11	2-7			
G4-2	Description of key impacts, risks, and opportunities	100-114	27-28			
ORGANIZATIONAL PROFILE						
G4-3	Name of the organization	back cover	4			
G4-4	Primary brands, products, and services	67-76	13			
G4-5	Location of organization’s headquarters	back cover	80			
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	83	10			
G4-7	Nature of ownership and legal form	68-69	4			
G4-8	Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries)	67-76	24			
G4-9	Scale of the organization	88-98	9,56			
G4-10	Total Number of employees by type	174-175	56			
G4-11	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	-	56			
G4-12	Describe the organization’s supply chain	49	71-74			
G4-13	Significant changes during the reporting period regarding the organization’s size, structure, ownership, or its supply chain	77-82	80			
G4-14	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	100-112	27-28			
G4-15	List externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses	176-181	14-20			
G4-16	Membership in associations	160-162	21-23			
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES						
G4-17	List all entities included in the organization’s consolidated financial statements or equivalent documents	201-203	30-32			
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 2016		
G4-23	Significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries	-	26	note: no significant changes from previous report		
STAKEHOLDER ENGAGEMENT						
G4-24	List of stakeholder groups engaged by the organization	163-171	29-34			
G4-25	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	163-171	29-34			
G4-26	Approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group	117-121	29-30			
G4-27	Key stakeholder topics and concerns and organization response	-	30-31			
REPORT PROFILE						
G4-28	Reporting period for information provided	-	80			
G4-29	Date of most recent report	-	80			
G4-30	Reporting cycle	-	80			
G4-31	Contact point for questions regarding the report or its contents	Back cover	80			
G4-32	“In accordance” option, GRI Index and report assurance	-	80			
G4-33	Policy regarding report assurance	128-130	80			
GOVERNANCE						
G4-34	Governance structure of the organization	172-173	15,36			
G4-35	Process for delegating authority for sustainability topics from the board to senior executives and other employees	123-143	15,36			
G4-36	High-level accountability for sustainability topics	137-138	14-15, 28			
G4-37	Processes for consultation between stakeholders and the board on sustainability topics	137-138	29-34			
G4-38	Composition of the board and its committees	14-43	35-37			
G4-39	Indicate if Chair of highest governance body is also an executive officer	14-43	35-37			
G4-40	Nomination and selection processes for the board and its committees	123-127	35-38			

AR = Annual Report

SR = Sustainability Report

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance	SDGs Mapping
		AR	SR			
G4-41	Processes for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed	123-153	49			
G4-42	Board and executives' roles in the organization's mission statements, strategies, policies, and goals related to sustainability impacts	123	14			
G4-43	Board knowledge of sustainability topics	147	59-62			
G4-44	Board performance with respect to governance of sustainability topics	147	59-62			
G4-45	Board role in the identification and management of sustainability impacts, risks, and opportunities	100-112	27-28			
G4-46	Board role in reviewing risk management processes for sustainability topics	100-112	27-28			
G4-47	Frequency of the board's review of sustainability impacts, risks, and opportunities	100-112	27-28			
G4-48	Highest committee or position that formally reviews and approves the organization's sustainability report	100-112	14,27-28			
G4-49	Process for communicating critical concerns to the board	100-112	36-38			
G4-50	Nature and total number of critical concerns that were communicated to the board	100-112	36-38			
G4-51	Remuneration policies for the board and senior executives	148-154	-			
G4-52	Process for determining remuneration	148-154	-			
G4-53	Stakeholders' views on remuneration	148-154	-			
G4-54	Ratio of the annual total compensation for the organization's highest paid individual to the median annual total compensation for all employees	149-153	-			
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	149-153	-			
ETHICS AND INTEGRITY						
G4-56	Code of conduct	170-171	38-39			
G4-57	Helplines or advice lines for employees	166-169	58			
G4-58	Mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior	166-169	50			
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES						
CATEGORY: ECONOMIC						
ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	49-81	9-10			
G4-EC1	Direct economic value generated and distributed	88-95	9-10			
G4-EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change	-	27-28			
G4-EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations	267-270	9,56-57			
G4-EC4	Financial assistance received from government	94-98,160-161	9,56-57			
ASPECT: MARKET PRESENCE						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	123	119-20			
G4-EC5	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation	-	55-57			
G4-EC6	Proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation	-	55-57			
ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	100-107	9,53-54, 74,78-79			
G4-EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	77-98	9-10,53-54, 72-74			
G4-EC8	Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts	-	75-77			
ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	164-165	71-74			
G4-EC9	Proportion of spending on local suppliers at significant locations of operation		71-72			
CATEGORY: ENVIRONMENTAL						
ASPECT: MATERIALS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	63-64			
G4-EN1	Materials used by weight or volume	-	69			
G4-EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials	-	-			
ASPECT: ENERGY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	64			SDG 7
G4-EN3	Energy consumption within the organization	-	67			
G4-EN4	Energy consumption outside of the organization	-	-			
G4-EN5	Energy intensity	-	70			
G4-EN6	Reduction of energy consumption	-	69-70			
G4-EN7	Reductions in energy requirements of products and services	-	-			

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance	SDGs Mapping
		AR	SR			
ASPECT: WATER						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	70			SDG 6
G4-EN8	Total water withdrawal by source	-	69-70			
G4-EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water	-	-			
G4-EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	-	69-70			
ASPECT: BIODIVERSITY						
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	-	-			
ASPECT: EMISSIONS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	63-64			
G4-EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	-	70			SDG 3
G4-EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	-	70			
G4-EN17	Other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3)	-	70			
G4-EN18	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	-	70			
G4-EN19	Reduction of greenhouse gas (GHG) emissions	-	70			
G4-EN20	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	-	70			
G4-EN21	NOX, SOX, and other significant air emissions	-	-			
ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	63			
G4-EN22	Total water discharge by quality and destination	-	69			SDG 6
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method	-	69			
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	-	-			
ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES						
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	-	-			
ASPECT: COMPLIANCE						
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 noncompliance with environmental laws and regulations.		
ASPECT: TRANSPORT						
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	-	-			
ASPECT: OVERALL						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-			
G4-EN31	Total environmental protection expenditures and investments by type	-	-			
ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	71-74			
G4-EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	-	74			
G4-EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	-	74			
ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS						
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		

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance	SDGs Mapping
		AR	SR			
CATEGORY: SOCIAL						
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK						
ASPECT: EMPLOYMENT						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	55			
G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	175	56			
G4-LA2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by significant locations of operation	175	56-57			
G4-LA3	Return to work and retention rates after parental leave, by gender	-	57			
ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	57			
G4-LA4	Minimum notice periods regarding operational changes, including whether these are specified in collective agreements	-	57			
ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	53-54			
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	-	53-54			SDG 3
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	-	59			
ASPECT: TRAINING AND EDUCATION						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	59-60			
G4-LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	-	57			SDG 4
G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	-	59-60			
G4-LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	-	56			
ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	55			
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	-	56			
ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	57			
G4-LA13	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation	-	-			
ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	73-74			
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	-	-			
ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	60-61			
G4-LA16	Number of grievances about labor practices filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-				
SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS						
ASPECT: INVESTMENT						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	17-18			
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	-	59			
ASPECT: NON-DISCRIMINATION						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	58			
G4-HR3	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken	-	-			
ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	58			
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	-	58			

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance	SDGs Mapping
		AR	SR			
ASPECT: CHILD LABOR						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	58			
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	-	58			
ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	56,58			
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	-	-			
ASPECT: SECURITY PRACTICES						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	55-56			
G4-HR7	Percentage of security personnel trained in the organization’s human rights policies or procedures that are relevant to operations	-	-			
ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	56-58			
G4-HR8	Total number of incidents of violations involving rights of indigenous peoples and actions taken	-	-			
ASPECT: ASSESSMENT						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	56-58			
G4-HR9	Total number and percentage of operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	-	-			
ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	62			
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	-	-			
ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	51-52			
G4-HR12	Number of grievances about human rights impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	-			
SUB-CATEGORY: SOCIETY						
ASPECT: LOCAL COMMUNITIES						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	75			
G4-SO1	Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs	74-76	75-77			
G4-SO2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	-	-			
ASPECT: ANTI-CORRUPTION						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	35-41			
G4-SO3	Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption and the significant risks identified	-	47			
G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	-	38			
G4-SO5	Confirmed incidents of corruption and actions taken	-	51-52			
ASPECT: PUBLIC POLICY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	-			
G4-SO6	Total value of political contributions by country and recipient/ beneficiary	-	-			
ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR						
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	-	-			
ASPECT: COMPLIANCE						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	47			
G4-SO8	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations	-	-			
ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	71-74			
G4-SO9	Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society	-	73			
G4-SO10	Significant actual and potential negative impacts on society in the supply chain and actions taken	-	73			
ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	51-52			
G4-SO11	Number of grievances about impacts on society filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-				

G4 Indicator	Description	Page		Omission/ Note	External Assurance	SDGs Mapping
		AR	SR			
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY						
ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	176-179	74			
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	-	-			
ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	176-179	74			
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		9-10			
ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	67	-			
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	-	-			
ASPECT: CUSTOMER PRIVACY						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	38			
G4-PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	-	-			
ASPECT: COMPLIANCE						
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	-	47			
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.		
Specific Standard Disclosures : FINANCIAL SERVICES SECTOR						
ASPECT: PRODUCT PORTFOLIO						
G4-FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	-	14-20			
G4-FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	-	27-30			
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	-	59-60			
G4-FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	176-178	75			
G4-FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/ SME/ large) and by sector	278-279	-			
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	67-76	-			
G4-FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	-	-			
ASPECT: AUDIT						
G4-FS9	Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures	-	-			
ASPECT: ACTIVE OWNERSHIP						
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	-	-			
ASPECT: COMMUNITY						
G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	-	-			
G4-FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	-	74			
ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING						
G4-FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services		74			
G4-FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	74-76	-			

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และใส่ใจในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เป็นที่ประจักษ์ต่อองค์กรภายนอกหลายแห่ง นำมาซึ่งความภาคภูมิใจสำหรับรางวัลต่างๆ ที่ ธ.ก.ส. ได้รับในปีบัญชี 2559

รางวัลความสำเร็จด้านการดำเนินงาน

รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2559

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จัดงานมอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award) ประจำปี 2559 ภายใต้แนวคิด “ประชารัฐวิสาหกิจผนึกพลัง สร้างไทยยั่งยืน” เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2559 ซึ่งในปีนี้ ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ จำนวน 4 รางวัล ประกอบด้วย

◆ รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน ยึดถือนโยบายการมีส่วนร่วม โดยส่งเสริมให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนและมีระบบพี่เลี้ยงช่วยเหลือเกษตรกร และให้ข้อมูลความรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ กับเกษตรกรอย่างใกล้ชิด เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

◆ รางวัลการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

ธ.ก.ส. มีการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลและรายงานสรุปการประชุมของคณะกรรมการและสำรวจความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลทุกปี นอกจากนี้ ยังมีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) จากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยมีผลคะแนนประเมิน อยู่ในระดับดีเยี่ยม

◆ รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อมดีเด่น โครงการที่ได้รับรางวัล คือ โครงการเกษตรอินทรีย์วิถีพอเพียง โดยเข้าร่วมกับชุมชนในการเป็นพี่ปรกษาให้ความรู้วางแผน ทำการเกษตรอินทรีย์



ตามแนวปฏิบัติของเศรษฐกิจพอเพียง อบรมให้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อลดต้นทุนการผลิตเพิ่มรายได้ สร้างความมั่นคงและความสุขให้กับพี่น้องเกษตรกร

◆ รางวัลประชารัฐวิสาหกิจดีเด่น ธ.ก.ส.

ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกันระหว่าง ธ.ก.ส. กับเกษตรกรลูกค้า และภาคีเครือข่ายต่างๆ ซึ่งเป็นแนวทางการขับเคลื่อนสำคัญ ที่ส่งผลต่อการบรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยกำหนดให้ “การมีส่วนร่วม (Participation)” เป็นส่วนหนึ่งของ “ค่านิยมองค์กร (Values)” โดยจากการขับเคลื่อนตามแนวทางดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ทำให้องค์การมีเครือข่ายในการดำเนินงานที่เข้มแข็ง และครอบคลุมทุกภาคส่วน (Networking)

รางวัลเกียรติยศสุดยอดธนาคารแห่งปี 2559

หรือ Bank of the year 2016

จากหนังสือพิมพ์ “ดอกเบี๋ยธุรกิจ” และ นิตยสาร “ดอกเบี๋ย” ซึ่ง ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีบทบาทในการช่วยเหลือภาคชนบทและเกษตรกรอย่างเต็มความสามารถตลอดปี 2559 ท่ามกลางภาวะแวดล้อมที่เป็นภัยคุกคามต่อภาคการเกษตรของไทย

รางวัลความสำเร็จด้านธรรมาภิบาล

รางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส (NACC Integrity Award)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ให้ความสำคัญในการยกระดับความโปร่งใส และแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทย ด้วยการมอบรางวัลองค์กรโปร่งใสแก่องค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ ภาคธุรกิจเอกชน และนิติบุคคลอื่นๆ เพื่อยกย่องเชิดชู และสร้างขวัญกำลังใจแก่หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงาน ด้วยความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) บรรษัทภิบาล (Corporate Governance) มีจรรยาบรรณทางการค้า (Code of Conduct) และรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม (Corporate Social Responsibility : CSR) ในการดำเนินงานให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม รวมถึงปลูกกระแสให้ทุกภาคส่วนตระหนักถึงความสำคัญของภัยร้ายที่เกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน และร่วมมือกันรณรงค์ส่งเสริมการป้องกันการทุจริตให้เกิดประสิทธิภาพ ในปี 2559 ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใสเกียรติยศแห่งคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์ สุจริต ครั้งที่ 6 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2560

โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เพื่อใช้วัดผลคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งผลคะแนนที่ได้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐทราบถึงระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และข้อจำกัดในการดำเนินงาน นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีความเป็นธรรม และความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น โดยปีงบประมาณ 2559 ธ.ก.ส. มีผลประเมินอยู่ที่ 96.55 คะแนน จัดอยู่ในระดับสูงสุด ในรัฐวิสาหกิจ

รางวัลความสำเร็จด้านสิ่งแวดล้อม

รางวัลดีเด่น EIT – CSR Award 2016 ประเภทรัฐวิสาหกิจ

ภายใต้โครงการส่งเสริมผลงานจัดทำกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของรัฐวิสาหกิจและสถานประกอบการ ซึ่งจัดโดย วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (วสท.) เพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบต่อ

สังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับด้านวิศวกรรม และคำนึงถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมที่มีต่อสังคม เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559

รางวัลมาตรฐานห้องสมุดสีเขียวระดับประเทศ

หอสมุด ธ.ก.ส. ได้รับรางวัลมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว 11 แห่งแรกของประเทศ มอบให้โดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ณ โรงแรมปรีชาเลขา มหานคร กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2560

รางวัลความสำเร็จด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

รางวัลองค์กรต้นแบบด้านการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์ของประเทศไทย (Thailand's Model Organization on Labour Relations Management Award)

ประเภทหมวดหมู่ของธนาคาร จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แสดงถึงการมีผลงานด้านการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์มีความเป็นเลิศ โดดเด่นและชัดเจน สามารถเป็น “ต้นแบบ” ให้แก่รัฐวิสาหกิจของประเทศไทยให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2559

รางวัลความสำเร็จด้านบุคคล

รางวัลบุคคลตัวอย่างในภาคธุรกิจการเงินและธนาคาร

ซึ่งมอบให้กับ คุณลักษณะ วจนาวัช ผู้จัดการ ธ.ก.ส. ในพิธีประกาศเกียรติคุณ “บุคคลคุณภาพแห่งปี 2016” จากมูลนิธิสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (มสวท.) เพื่อยกย่อง เชิดชู บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงานและการอุทิศตนทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติในด้านต่างๆ เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2559

รางวัลสตรีนักบริหารดีเด่น

สาขาสตรีผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ดีเด่น ซึ่งมอบให้กับ นางสาวรีนวิดีสุวรรณมงคล กรรมการ ธ.ก.ส. โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เนื่องในวันสตรีสากล ประจำปี 2560 ภายใต้ชื่องาน “แรงงานสตรียุคใหม่ ร่วมใจก้าวไกลสู่ไทยแลนด์ 4.0” เพื่อให้สตรีทำงานทุกคนตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง สามารถปรับตัวพัฒนาตนเองให้ทันโลก ทันเหตุการณ์ และเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม โดยคัดเลือกสตรีที่มีคุณสมบัติโดดเด่นเป็นที่ยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถ และเป็นแบบอย่างที่ดีเข้ารับรางวัล เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2560