

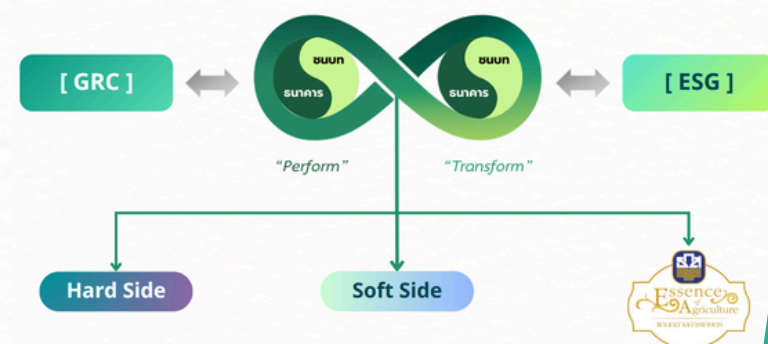
Strategic Objective

- SO1** : เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจ ที่สร้างรายได้ให้กับองค์กร
- SO2** : บริหารจัดการคุณภาพสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน
- SO3** : เพิ่มขีดความสามารถลูกค้าเชิงพาณิชย์ผ่าน แคนกลางการเกษตร
- SO4** : เพิ่มขีดความสามารถองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม
- SO5** : เพิ่มศักยภาพบุคลากรและกระบวนการรองรับ การเติบโตทางธุรกิจ
- SO6** : บริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อมุ่งสู่ ความเป็นกลางทางคาร์บอน

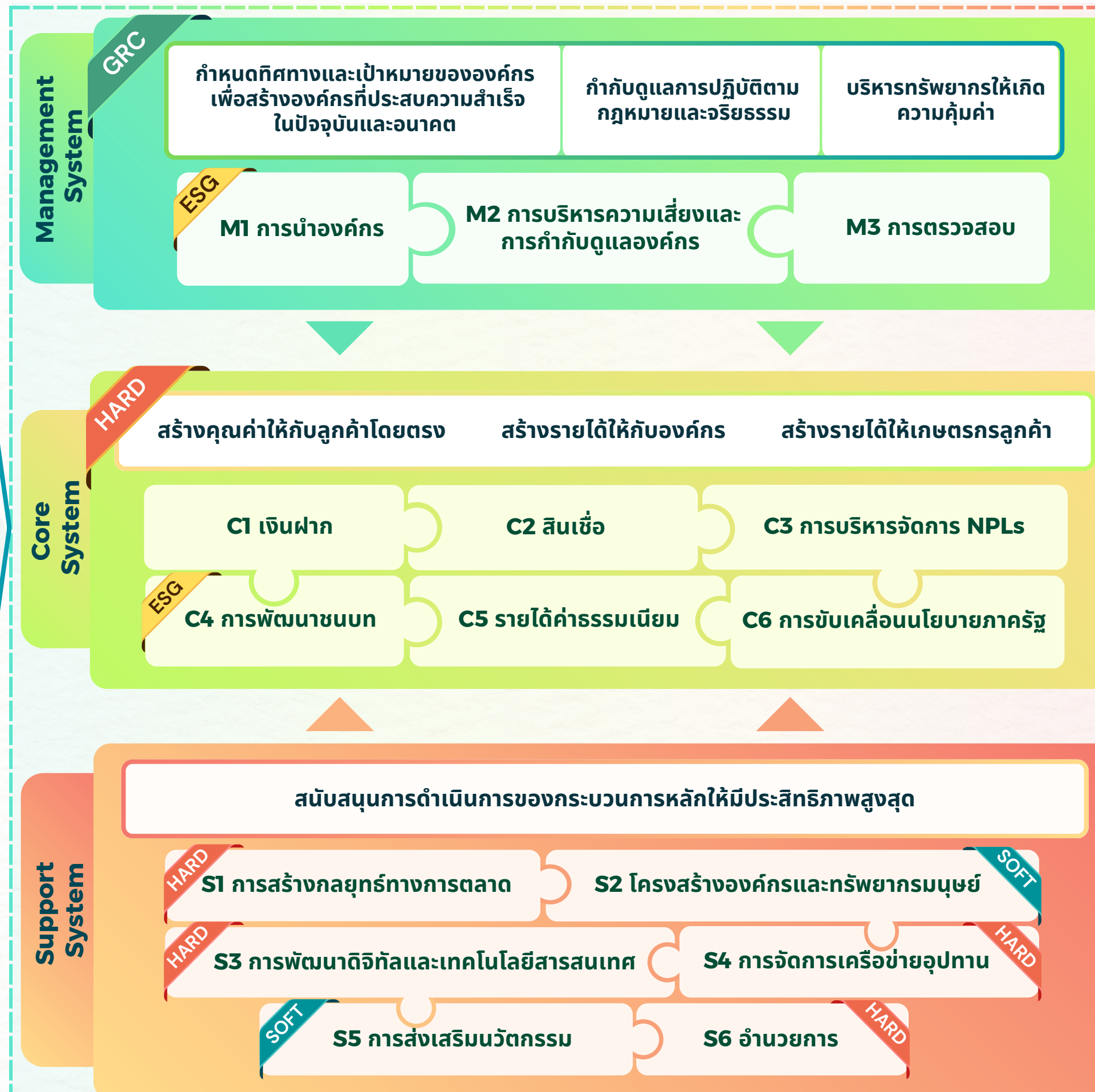
พันธกิจ (Mission)

- Mission 1** เป็นศูนย์กลางทางการเงินที่ให้บริการทางการเงิน ครบวงจร และทันสมัยแก่ภาคชนบทควบคู่กับการดูแล สังคมและสิ่งแวดล้อม
- Mission 2** พัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากร ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อมุ่งสู่การเป็น องค์กรประสิทธิภาพสูงอย่างมีธรรมาภิบาล
- Mission 3** สนับสนุนเงินทุน ควบคู่กับการให้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ เชื่อมโยงตลาด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของเกษตรกรและ ชุมชน
- Mission 4** ส่งเสริมการบริหารจัดการกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ของชุมชน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนและ ความหลากหลายทางชีวภาพ

Bank Agenda



BAAC WORK SYSTEM 2025



- ROA $\geq$ ร้อยละ 0.37
- BIS Ratio $\geq$ ร้อยละ 12
- สินเชื่อคงเหลือ $\geq$ 1.77 ล้านล้านบาท
- Cost of Deposit $\leq$ ร้อยละ 1.19
- NPLs/Loan $\leq$ ร้อยละ 5.45
- Coverage Ratio $\geq$ ร้อยละ 589
- ลดภาระหนี้ของเกษตรกรกลุ่มเปราะบาง $\geq$ ร้อยละ 3 ของ NPL ยกมาต้นปี
- Digital Transaction $\geq$ ร้อยละ 70
- Innovation Value 1,100 ล้านบาท
- HCROI $\geq$ 4.1 เท่า
- Cost to Income $\leq$ ร้อยละ 40.67
- Composite Rating เพิ่มขึ้นจากปีก่อน

ธนาคารยั่งยืน



- หนี้สินต่อรายได้ภาคการเกษตรของลูกค้า เกษตรกรที่ผ่านการพัฒนาลดลง $\geq$ ร้อยละ 13
- ลูกค้าพักชำระหนี้ที่ผ่านการพัฒนา มีรายได้สุทธิ เพิ่มขึ้น $\geq$ ร้อยละ 15
- สินเชื่อยั่งยืน 25,000 ล้านบาท (สะสม)
- ปริมาณการซื้อขาย Carbon Credit 46,951 tCO2 eq (สะสม)
- ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 4,879 tCO2 eq (สะสม)



ชุมชนยั่งยืน

ต้องยั่งยืนทุกด้าน

3 ระบบงาน



15 กระบวนการทำงานหลัก



55 กระบวนการทำงานย่อย

Management System

M1 การนำองค์กร

- M1.1 การบริหารจัดการภารกิจฝ่ายจัดการ (สก.)
M1.2 การบริหารจัดการภารกิจคณะกรรมการ ร.ก.ส. (สส.)
M1.3 การบริหารจัดการสื่อสารองค์กร (สอ.)
M1.4 การวางแผนความสัมพันธ์กับองค์กร ระหว่างประเทศ (กป.)
M1.5 การประเมินผลองค์กร (ปอ.)
- M1.6 การวางแผนวิสาหกิจและงบประมาณ ขององค์กร (นย.)
M1.7 การบริหารจัดการข้อมูล (บข.)
M1.8 การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม (จพ.)
M1.9 การวางแผนปรับตัวองค์กรต่อเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลง (พท.)
M1.10 การบริหารการเงิน (บง.)

M2 การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลองค์กร

- M2.1 การบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุม ภายในองค์กร (บส.)
M2.2 ที่ปรึกษาองค์กรด้านกฎหมายธุรกิจและกฎหมาย ต่างประเทศ (กม.)
M2.3 การบริหารจัดการระบบบัญชี (บช.)
M2.4 การควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์กำกับ (รป.)
M2.5 การจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต (จท.)
M2.6 การสอบทานสินเชื่อ (สส.)
M2.7 การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ (สส.)

M3 การตรวจสอบ

- M3.1 การตรวจสอบด้านการดำเนินงาน (ตส.)
M3.2 การตรวจสอบด้านเทคโนโลยีและ สารสนเทศ (ตท.)

Core System

C1 เงินฝาก

- C1.1 การบริหารธุรกิจเงินฝาก (จฝ.)
C1.2 การจัดหาเงินทุน (บง.)

C2 สินเชื่อ

- C2.1 การบริหารธุรกิจสินเชื่อบุคคลรายย่อย (สบ.)
C2.2 การบริหารธุรกิจสินเชื่อลูกค้าสถาบัน (สป. รณ.)
C2.3 การบริหารธุรกิจสินเชื่อผู้ประกอบการ (สป. รณ.)
C2.4 การบริหารข้อมูลเครดิต (บม.)
- C2.5 การประเมินราคาทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันการให้ยืม (ปร.)
C2.6 การกลั่นกรองสินเชื่อ (กค.)
C2.7 การอนุมัติสินเชื่อ (อส.)
C2.8 การพิจารณาสินเชื่อ (พร.)

C3 การบริหารจัดการ NPLs

- C3.1 การบริหารจัดการหนี้พิเศษ (บน. บค.)
C3.2 การบริหารคดีและบังคับคดีที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้กู้ (บน. บค.)

C4 การพัฒนาชนบท

- C4.1 การพัฒนาและฟื้นฟูลูกค้ารายคนและชุมชน (พล.)
C4.2 การส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ SME และการพัฒนาลูกค้า ผู้การเป็น Startup (สพ.)
C4.3 การพัฒนาและฟื้นฟูลูกค้าสถาบันฯ (ลอ.)

C5 รายได้ค่าธรรมเนียม

- C5.1 การบริหารธุรกิจด้านธุรกรรมการเงิน (รง.)
C5.2 การบริหารธุรกิจต่างประเทศ (รต.)
C5.3 การบริหารธุรกิจเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต (จส.)
C5.4 การบริหารธุรกิจการประกันภัย (พก.)

C6 การขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

- C6.1 การบริหารความสัมพันธ์กับภาครัฐและภาคประชาชน (นร. สง.)
C6.2 การบริหารจัดการโครงการนโยบายภาครัฐ (นร. สง.)
C6.3 การบริหารเงินทุนของธนาคารที่ใช้ในงานตามนโยบายภาครัฐ (นร. สง.)

สบ.

Support System

S1 การสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

- S1.1 การตลาด (กค.)

S2 โครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

- S2.1 การพัฒนาโครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กร (HROD) (พอ.)
S2.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) (นุ.)
S2.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) (พว.)

S3 การพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- S3.1 การออกแบบและพัฒนาระบบงาน (พส.)
S3.2 การพัฒนาและบริหารจัดการช่องทางดิจิทัล (บอ.)
S3.3 การบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร (ปท.)
S3.4 การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้สินเชื่อ (บพ.)

S4 การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- S4.1 การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของธนาคารกับผู้ส่งมอบ (จพ.)
S4.2 การบริหารคดีที่ไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้กู้ (สค.)
S4.3 การบริหารจัดการบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับพันธมิตร (นย.)

S5 การส่งเสริมนวัตกรรม

- S5.1 การสร้างนวัตกรรม (จพ.)

S6 อำนวยการ

- S6.1 การบริหารจัดการอาคารสำนักงาน (อก.)
S6.2 การสนับสนุนการดำเนินงานกิจการสาขา (บก.)

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน

ธนาคารยั่งยืน

ชนบทยั่งยืน

MISSION

Strategic Positioning

SO

KPI

WORK SYSTEM

ยุทธศาสตร์

กลยุทธ์

โครงการ

ถ่ายทอดแผน

Enablers



1 เป็นศูนย์กลางทางการเงินที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร และทันสมัยแก่ภาคชนบทควบคู่กับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม



2 พัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากร ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงอย่างมีธรรมาภิบาล



3 สนับสนุนเงินทุน ควบคู่กับการให้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ เชื่อมโยงตลาด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การแข่งขันของเกษตรกรและชุมชน



4 ส่งเสริมการบริหารจัดการกิจกรรมทางเศรษฐกิจของชุมชน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อมุ่งสู่ ความเป็นกลางทางคาร์บอนและความหลากหลายทางชีวภาพ

Agricultural Networks : “ เป็นธนาคารที่เชื่อมโยงภาคีเครือข่ายเพื่อนำไปสู่การพัฒนากาการเกษตร ”



1 เพิ่มขีดความสามารถทาง การแข่งขันทางธุรกิจ ที่สร้างรายได้ให้กับองค์กร

- ROA $\geq$ ร้อยละ 0.37
- BIS Ratio $\geq$ ร้อยละ 12
- สินเชื่อคงเหลือ $\geq$ 1.77 ล้านล้านบาท
- Cost of Deposit $\leq$ ร้อยละ 1.19



2 บริหารจัดการคุณภาพสินเชื่อ เพื่อความยั่งยืน

- NPLs/Loan $\leq$ ร้อยละ 5.45
- Coverage Ratio $\geq$ ร้อยละ 589



4 เพิ่มขีดความสามารถองค์กรด้วย เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

- Digital Transaction $\geq$ ร้อยละ 70
- Innovation Value 1,100 ล้านบาท



5 เพิ่มศักยภาพบุคลากรและกระบวนการ รองรับบริการเติบโตทางธุรกิจ

- HCROI $\geq$ 4.1 เท่า
- Cost to Income $\leq$ ร้อยละ 42
- Composite Rating เพิ่มขึ้นจากปีก่อน



เพิ่มศักยภาพการแข่งขันลูกค้าสู่การสร้างเกษตรมูลค่าสูง

- หนี้สินต่อรายได้ของเกษตรกรลูกค้าที่ผ่านการพัฒนาลดลง $\geq$ ร้อยละ 13
- ลูกค้าพักชำระหนี้ที่ผ่านการพัฒนามีรายได้สุทธิเพิ่มขึ้น $\geq$ ร้อยละ 15



ส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน ภายใต้ ESG เพื่อมุ่งสู่ความเป็น กลางทางคาร์บอนและความหลากหลายทางชีวภาพ

- เชื้อยั่งยืน 25,000 ลบ. (สะสม)
- การซื้อ-ขาย Carbon Credit 46,951 tCO2eq (สะสม)
- ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก 5,572 tCO2eq (สะสม)

En1 CG&LD

En3 RM&IC

En8 IA

M1 : การนำองค์กร

M2 : การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลองค์กร

M3 การตรวจสอบ

C2 : สินเชื่อ

C1 : เงินฝาก

C5 : รายได้ค่าธรรมเนียม

C6 : การขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

C3 : การบริหารจัดการ NPLs

C2 : สินเชื่อ

C4 : การพัฒนาชนบท

S5 : การส่งเสริมนวัตกรรม

S2 : โครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

S3 : การพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

S1 : การสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

S6 : อำนาจการ

S1 : การสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

S4 : การจัดการเครือข่ายอุปทาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1

เพิ่มเสถียรภาพทางการเงินที่มั่นคง

ยุทธศาสตร์ที่ 2

เพิ่มการบริหารจัดการคุณภาพ สินเชื่ออย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4

เพิ่มขีดความสามารถองค์กร ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5

เพิ่มขีดความสามารถบุคลากร และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ยุทธศาสตร์ที่ 3

เพิ่มศักยภาพการแข่งขันลูกค้าสู่การสร้างเกษตรมูลค่าสูง

ยุทธศาสตร์ที่ 6

ส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน ภายใต้ ESG เพื่อมุ่งสู่ความ เป็นกลางทางคาร์บอนและความหลากหลายทางชีวภาพ

กลยุทธ์ 1

SP68-1

SP68-2

SP68-3

SP68-4

กลยุทธ์ 2

SP68-5

SP68-6

SP68-7

SP68-8

กลยุทธ์ 3

SP68-9

SP68-10

SP68-11

SP68-12

กลยุทธ์ 4

SP68-13

SP68-14

SP68-15

SP68-16

กลยุทธ์ 5

SP68-17

SP68-18

SP68-19

SP68-20

กลยุทธ์ 6

SP68-21

SP68-22

SP68-23

SP68-24

กลยุทธ์ 7

SP68-25

SP68-26

SP68-27

SP68-28

กลยุทธ์ 8

SP68-29

SP68-30

SP68-31

SP68-32

กลยุทธ์ 9

SP68-33

SP68-34

SP68-35

SP68-36

กลยุทธ์ 10

SP68-37

SP68-38

SP68-39

SP68-40

กลยุทธ์ 11

SP68-41

SP68-42

SP68-43

SP68-44

กลยุทธ์ 12

SP68-45

SP68-46

SP68-47

SP68-48

กลยุทธ์ 13

SP68-49

SP68-50

SP68-51

SP68-52

กลยุทธ์ 14

SP68-53

SP68-54

SP68-55

SP68-56

กลยุทธ์ 15

SP68-57

SP68-58

SP68-59

SP68-60

กลยุทธ์ 16

SP68-61

SP68-62

SP68-63

SP68-64

กลยุทธ์ 17

SP68-65

SP68-66

SP68-67

SP68-68

กลยุทธ์ 18

SP68-69

SP68-70

SP68-71

SP68-72

กลยุทธ์ 19

SP68-73

SP68-74

SP68-75

SP68-76

กลยุทธ์ 20

SP68-77

SP68-78

SP68-79

SP68-80

กลยุทธ์ 21

SP68-81

SP68-82

SP68-83

SP68-84

กลยุทธ์ 22

SP68-85

SP68-86

SP68-87

SP68-88

กลยุทธ์ 23

SP68-89

SP68-90

SP68-91

SP68-92

กลยุทธ์ 24

SP68-93

SP68-94

SP68-95

SP68-96

กลยุทธ์ 25

SP68-97

SP68-98

SP68-99

SP68-100

กลยุทธ์ 26

SP68-101

SP68-102

SP68-103

SP68-104

กลยุทธ์ 27

SP68-105

SP68-106

SP68-107

SP68-108

กลยุทธ์ 28

SP68-109

SP68-110

SP68-111

SP68-112

กลยุทธ์ 29

SP68-113

SP68-114

SP68-115

SP68-116

กลยุทธ์ 30

SP68-117

SP68-118

SP68-119

SP68-120

กลยุทธ์ 31

SP68-121

SP68-122

SP68-123

SP68-124

กลยุทธ์ 32

SP68-125

SP68-126

SP68-127

SP68-128

กลยุทธ์ 33

SP68-129

SP68-130

SP68-131

SP68-132

กลยุทธ์ 34

SP68-133

SP68-134

SP68-135

SP68-136

กลยุทธ์ 35

SP68-137

SP68-138

SP68-139

SP68-140

หลัก สบ. สป. รณ. จฝ. กค. พก. จส. บข.

หลัก สบ. สป. บบ. บค.

หลัก บอ. สบ. พส. จว.

หลัก กน. พน. บข. พส. บส.

หลัก พส. สว. ลอ. กป.

หลัก สบ. จฝ. กค. สอ. พส. อก.

สนับสนุน บก. สป. พส. บข. ปอ. ปส. กค. อส. พส. สอ. จพ. รณ. บข. บอ. จพ. บส. บบ.

สนับสนุน พส. บข. กค. บก. รณ. สส. ปท. พท. อก. ปส. พส. พน. บข. จพ. บอ. บส.

สนับสนุน กค. ปท. พท. สส. จพ. รณ. พท. จส. สอ. สป. บส. สป. พว. กน. พน. บบ. ปส.

สนับสนุน สบ. สป. รณ. พส. บค. ตส. สส. อส. ปส. พอ. บข. กส. พท. สป. จพ.

สนับสนุน สบ. พส. บก. สอ.

สนับสนุน สป. รณ. บก. บข. พส. จพ. กน. บข.

En4 SCM

En5 DT

En6 HCM

En4 SCM

En5 DT

En6 HCM

En7 KM&IM

En4 SCM

En5 DT

En7 KM&IM

En5 DT

En6 HCM

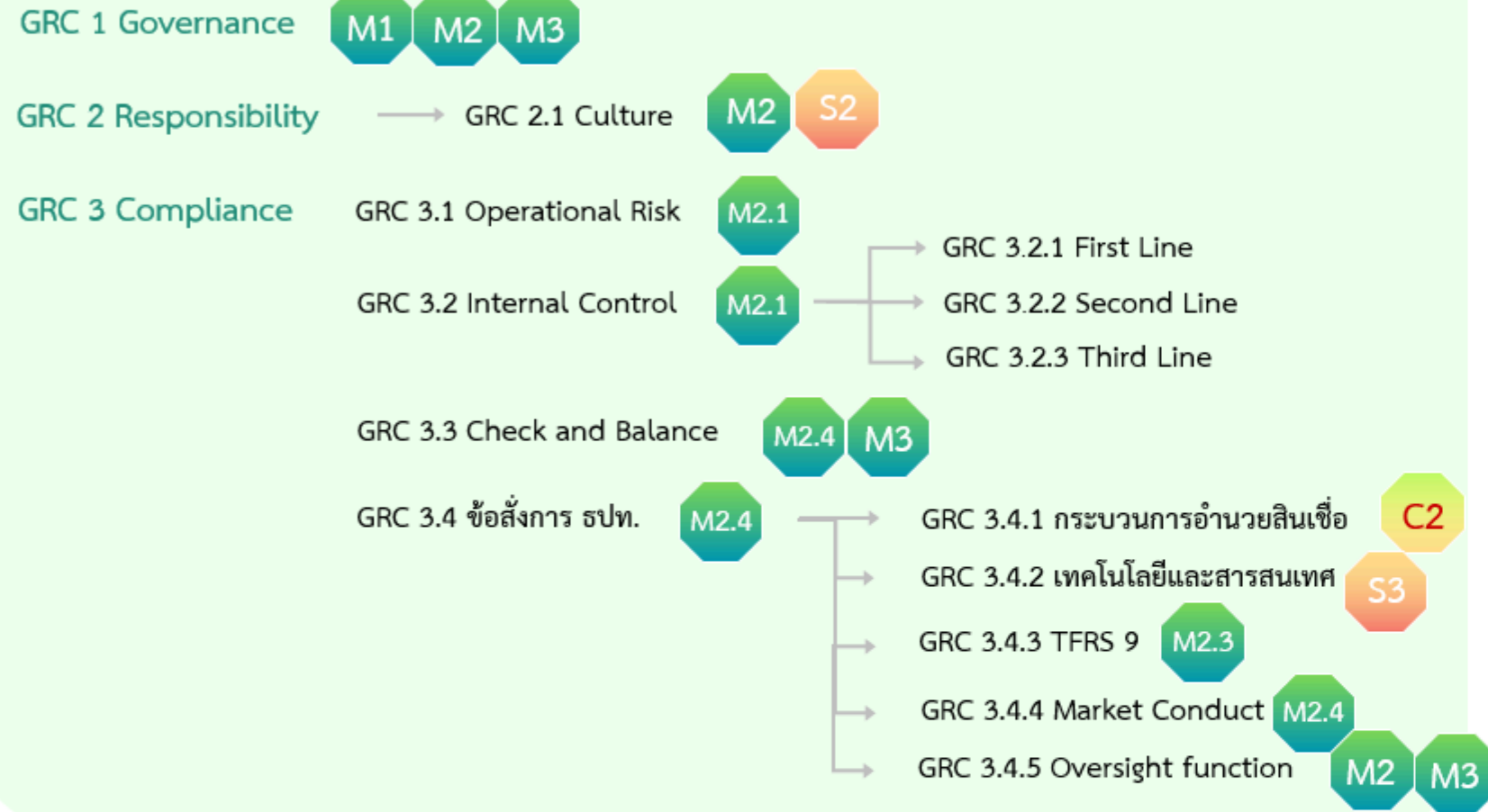
En4 SCM

En7 KM&IM

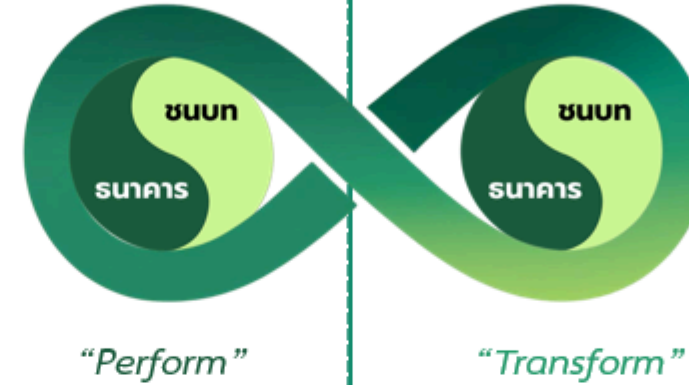
En4 SCM

กรอบการขับเคลื่อนภารกิจตามมติคณะกรรมการฝ่ายจัดการ
ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2567

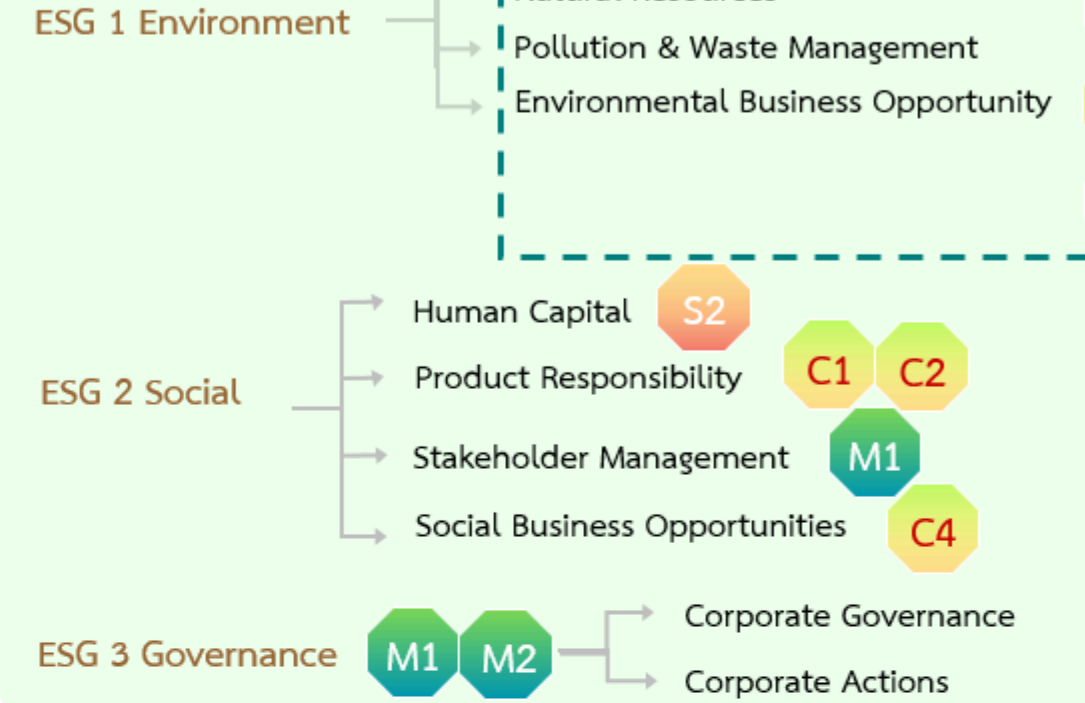
[GRC]



ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน



[ESG]



ทำวันนี้ให้ดีขึ้นกว่าเมื่อวาน
ดีขึ้นเรื่อย ๆ เติบโตขึ้นก็ดีเอง



หมายเหตุ :

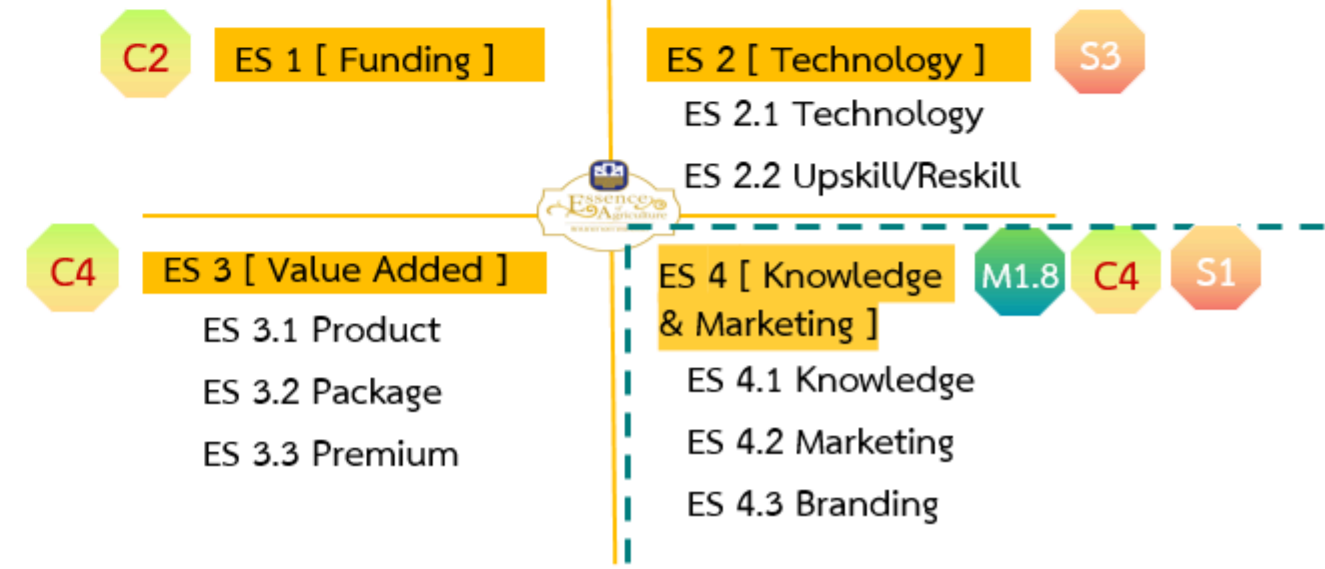
G - Growth M - Maintain
W - Wait and See D - Diversify

— มีรายละเอียดเพิ่มเติม

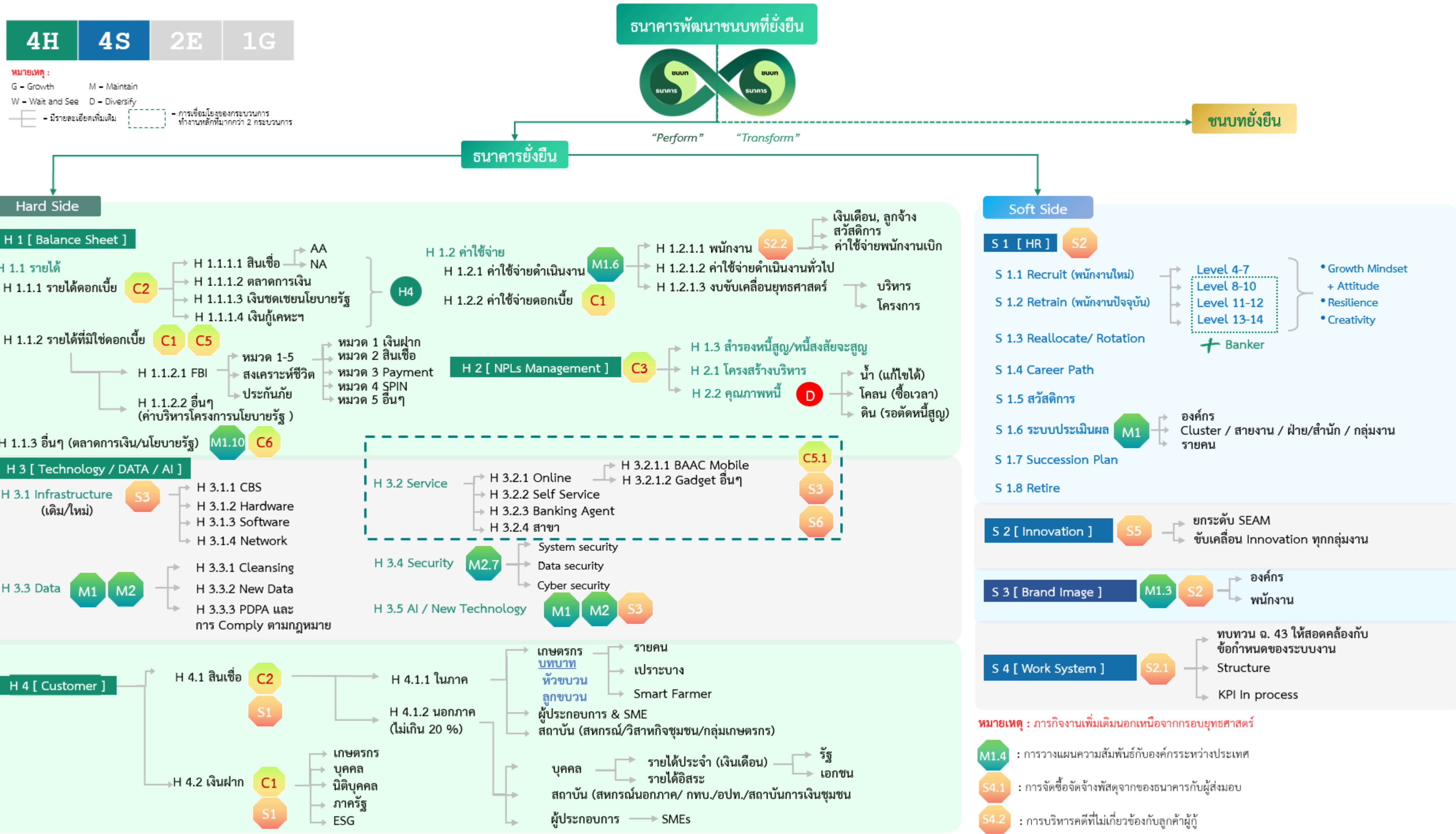
— การเชื่อมโยงของกระบวนการทำงานหลักที่มีมากกว่า 2 กระบวนการ

ชนบทยั่งยืน

Essence of Agriculture



ธนาคารยั่งยืน



กระบวนการนำองค์กร (M1)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายในของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
M1 : การนำองค์กร	• สร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต • ทำให้ผลการดำเนินการโดยรวมดียิ่งขึ้น • ทำให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขัน • บริหารทรัพยากรการเงินให้เกิดความคุ้มค่า • จัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร • สื่อสารและเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร • สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ • สร้างสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานให้ภารกิจสำเร็จ • กำกับดูแลส่วนงานธุรกิจหลัก (1st Line)	• อัตราการบรรลุยุทธศาสตร์ • อัตราการบรรลุแผนปฏิบัติการ • อัตราการตอบสนองนโยบายรัฐ • การเพิ่มระดับ Composite Rating • Top5 คะแนน Core Business Enablers • Top10 คะแนนผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) • จำนวนรางวัลด้านการบริหารจัดการองค์กร • รายได้ที่เพิ่มขึ้นและ/หรือค่าใช้จ่ายที่ลดลง (ROI จากนวัตกรรม) • ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM)	M1.1 กระบวนการบริหารจัดการภารกิจฝ่ายจัดการ M1.2 กระบวนการบริหารจัดการภารกิจคณะกรรมการ ธ.ก.ส. M1.3 กระบวนการบริหารจัดการสื่อสารองค์กร M1.4 กระบวนการวางแผนความสัมพันธ์กับองค์กรระหว่างประเทศ M1.5 กระบวนการประเมินผลองค์กร M1.6 กระบวนการวางแผนวิสาหกิจและงบประมาณขององค์กร M1.7 กระบวนการบริหารจัดการข้อมูล M1.8 กระบวนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม M1.9 กระบวนการวางแผนปรับตัวองค์กรต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง M1.10 กระบวนการบริหารการเงิน	สก. สล. สอ. กป. ปอ. นย. บข. วพ. ผท. บง.

M1 กระบวนการนำองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- อัตราการบรรลุยุทธศาสตร์
- การเพิ่มระดับ Composite Rating
- จำนวนรางวัลด้านการบริหารจัดการองค์กร
- อัตราการบรรลุแผนปฏิบัติการ
- Top5 คะแนน Core Business Enablers
- รายได้ที่เพิ่มขึ้นและ/หรือค่าใช้จ่ายที่ลดลง (ROI จากนวัตกรรม)
- อัตราการตอบสนองนโยบายรัฐ
- Top10 คะแนนผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)
- ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM)

A

G

R

I

Achievement Strategic Planning

Good Communication

Role Model & Monitoring

Inspire Team and Reward

การวางแผนกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ

การสื่อสารที่ยอดเยี่ยม

การเป็นแบบอย่างที่ดี และ
การกำกับติดตามงานสม่ำเสมอ

การสร้างแรงบันดาลใจทีมงาน และ
การยกย่องชมเชย

นย. ผท. บง. กป. จพ.

สล. สก. สอ.

บข.

ปอ.

- การวางแผนวิสาหกิจและงบประมาณขององค์กร
- การวางแผนปรับตัวองค์กรต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง
- การบริหารการเงิน
- การวางแผนความสัมพันธ์กับองค์กรระหว่างประเทศ
- การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

- การบริหารจัดการภารกิจคณะกรรมการ ธ.ก.ส.
- การบริหารจัดการภารกิจฝ่ายจัดการ
- การบริหารจัดการสื่อสารองค์กร

- การบริหารจัดการข้อมูล

- การประเมินผลองค์กร

กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลองค์กร (M2)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
M2 : การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลองค์กร	• บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Value Enhancement) และสร้างโอกาสทางธุรกิจให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Value Creation) • พนักงานในองค์กรปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม • สินทรัพย์และสารสนเทศของลูกค้าและองค์กรมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามบนโลกไซเบอร์	• ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยง • อัตราการเกิด Loss data ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ • ผลการจัดการความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยงองค์กร (Risk Factor) อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ • อัตราการป้องกันการทุจริต • ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็น “ธ.ก.ส. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล” • จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านจริยธรรม และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม • ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) • อัตราการป้องกันและรักษาความปลอดภัย บนโลกไซเบอร์ • ไม่มีข้อสั่งการ ธปท. ที่เกิดขึ้นใหม่	M2.1 กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในองค์กร M2.2 ที่ปรึกษาองค์กรด้านกฎหมายธุรกิจและกฎหมายต่างประเทศ M2.3 การบริหารจัดการระบบบัญชี M2.4 การควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์กำกับ M2.5 การจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต M2.6 การสอบทานสินเชื่อ M2.7 การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ	บส. กม. บช. ธป. จท. สส. รส.

M2 กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลองค์กร

- บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Value Enhancement) และสร้างโอกาสทางธุรกิจให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Value Creation)
- พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานตามกฎหมายและจริยธรรม
- สินทรัพย์และสารสนเทศของลูกค้าและองค์กรมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามบนโลกไซเบอร์

- ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยง
- ผลการจัดการความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยงองค์กร (Risk Factor) อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- จำนวนประเด็นที่พบความผิดปกติในกระบวนการสินเชื่อ
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านจริยธรรม และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- อัตราการป้องกันและรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

- อัตราการเกิด Loss data ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- อัตราการป้องกันการทุจริต
- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็น “ร.ก.ส. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล”
- ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
- จำนวนข้อสั่งการจากหน่วยงานกำกับดูแล

- คณะกรรมการธนาคาร
- คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (ROC)

- กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายในองค์กร
- การบริหารจัดการระบบบัญชี



- ที่ปรึกษาองค์กรด้านกฎหมายธุรกิจ และกฎหมายต่างประเทศ
- การควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์กำกับ
- การจัดการและป้องกันการกระทำทุจริตในองค์กร
- การสอบทานสินเชื่อ
- การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ

- ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยง
- อัตราการเกิด Loss data ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ผลการจัดการความเสี่ยงของปัจจัยเสี่ยงองค์กร (Risk Factor) อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- อัตราการป้องกันการทุจริต
- จำนวนประเด็นที่พบความผิดปกติในกระบวนการสินเชื่อ
- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็น “ร.ก.ส. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล”
- จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านจริยธรรม และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
- อัตราการป้องกันและรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- จำนวนข้อสั่งการจากหน่วยงานกำกับดูแล

ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบเตือนภัยล่วงหน้า (EWS)
2. ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยง (BRMS)
3. ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System)
4. ระบบบริหารการแจ้งเตือนข้อมูลผิดปกติ (Non Fraud Alert Management System)
5. ระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)
6. ระบบงานตรวจจับการทุจริต (Fraud Detection)
7. ระบบงานการป้องกันการฟอกเงิน (AML)
8. ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System)

กระบวนการตรวจสอบ (M3)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายในของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
M3 : การตรวจสอบ	- สร้างผลการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ - ตรวจสอบให้องค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	- ร้อยละการตรวจสอบประเด็นข้อสั่งการ ธปท. - ร้อยละการเกิดข้อมูลผิดปกติลดลง	- กระบวนการตรวจสอบด้านการดำเนินงาน (M3.1) - กระบวนการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (M3.2)	ตส. ตท.

M3 : กระบวนการตรวจสอบ

สร้างผลการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้

ตรวจสอบให้องค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

• ร้อยละการตรวจสอบประเด็นข้อสั่งการ รปท.

• ร้อยละการเกิดข้อมูลผิดปกติลดลง



ตส.

การตรวจสอบด้านการดำเนินงาน

People

Process

ตท.

การตรวจสอบด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

Technology

ตามแนวทาง

- สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)
- ระเบียบกระทรวงการคลัง
- ธนาการแห่งประเทศไทย (รปท.)
- มาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบภายใน

ตามแนวทาง

- หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- การควบคุมกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจของ รปท.ธนาการแห่งประเทศไทย (รปท.)
- หลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ

กระบวนการเงินฝาก (C1)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายในของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
C1 : เงินฝาก	จัดหาสภาพคล่องให้เพียงพอด้วยต้นทุนที่เหมาะสม	- เงินรับฝากเติบโต - อัตราต้นทุนเงินรับฝาก (Deposit Cost) - อัตราส่วนสภาพคล่องทางการเงิน (Liquidity Ratio)	- กระบวนการบริหารธุรกิจเงินฝาก (C1.1) - กระบวนการจัดหาเงินทุน (C1.2)	งฝ. บง.

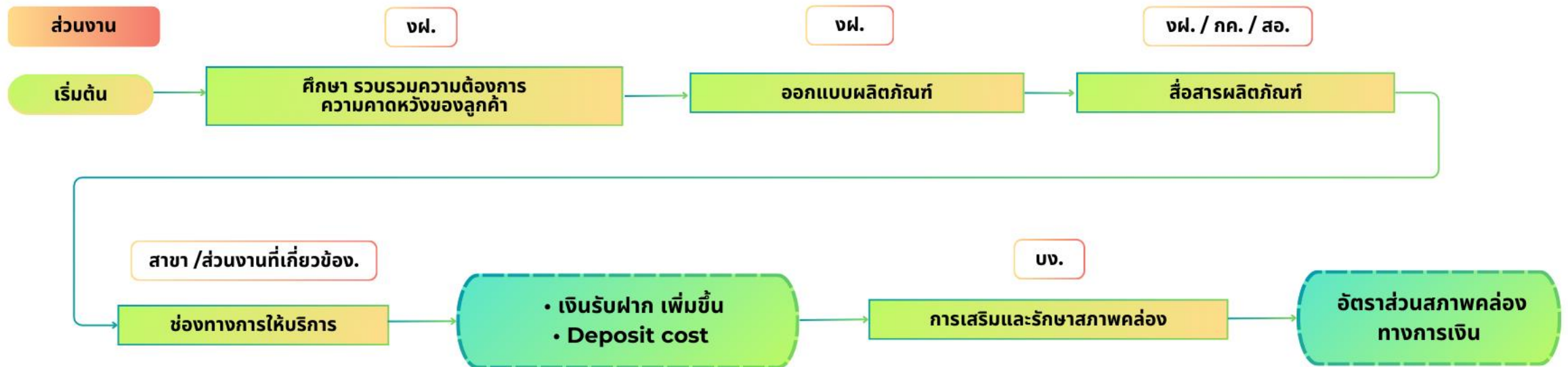
C1 : กระบวนการเงินฝาก

จัดหาสภาพคล่องให้เพียงพอด้วยต้นทุนที่เหมาะสม

• เงินรับฝากเติบโต

• อัตราต้นทุนเงินรับฝาก
(Deposit Cost)

• อัตราส่วนสภาพคล่องทางการเงิน
(Liquidity Ratio)



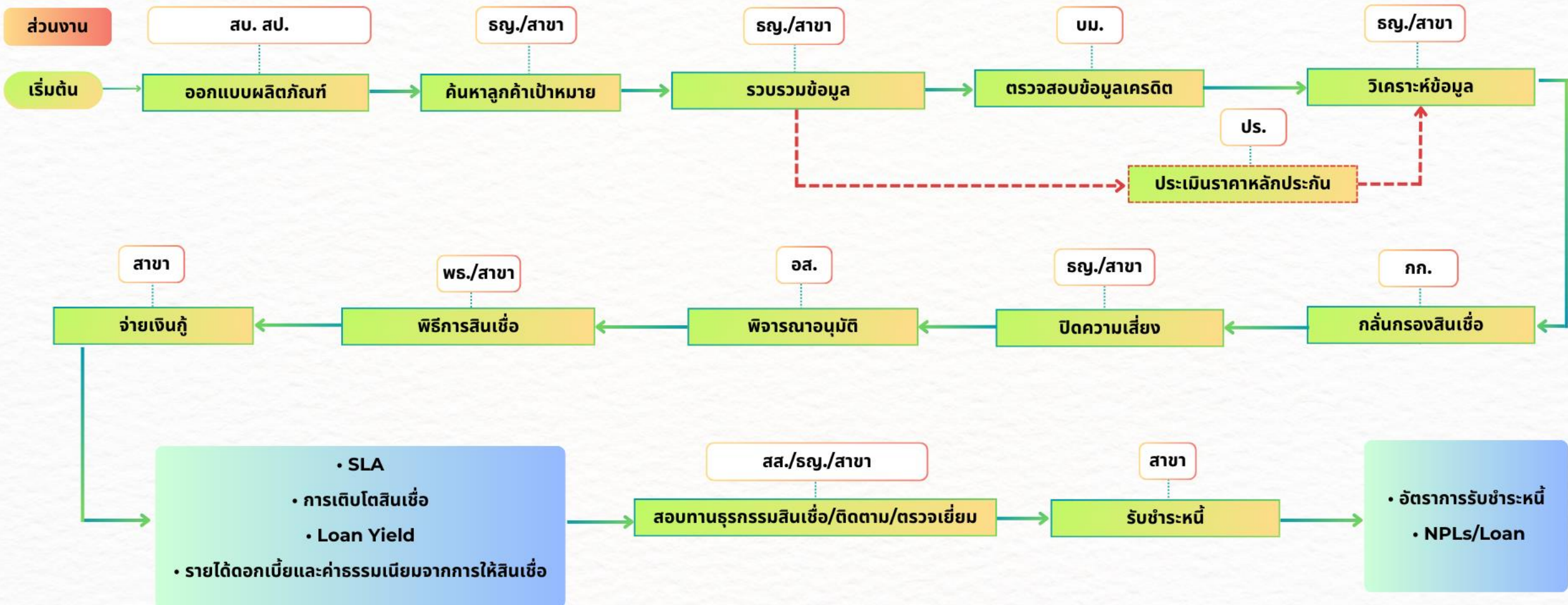
กระบวนการสินเชื่อ (C2)

กระบวนการ ทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง
C2 : สินเชื่อ	• อำนวนยสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ • บริหารจัดการหนี้ถึงกำหนดชำระอย่างมีคุณภาพ	• อัตราการอำนวนยสินเชื่อเป็นไปตามข้อตกลง SLA • การเติบโตสินเชื่อ • อัตราผลตอบแทนเงินให้สินเชื่อ (Loan Yield) • รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจากการให้สินเชื่อ* • อัตราการรับชำระหนี้ • NPLs/Loan	C2.1 กระบวนการบริหารธุรกิจสินเชื่อบุคคลรายย่อย* C2.2 กระบวนการบริหารธุรกิจสินเชื่อลูกค้าสถาบัน* C2.3 กระบวนการบริหารธุรกิจสินเชื่อผู้ประกอบการ* C2.4 กระบวนการบริหารข้อมูลเครดิต C2.5 กระบวนการประเมินราคาทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันการให้ยืม* C2.6 กระบวนการกลั่นกรองสินเชื่อ C2.7 กระบวนการอนุมัติสินเชื่อ C2.8 กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ	สบ . สป. , ธณ. สป. , ธณ. บม. พร. กก. อส. พธ.

C2 กระบวนการสินเชื่อ

อำนวยการสินเชื่อและบริหารจัดการหนี้ถึงกำหนดชำระอย่างมีคุณภาพ

- การอำนวยการสินเชื่อเป็นไปตามข้อตกลง SLA
- การเติบโตสินเชื่อ
- อัตราผลตอบแทนเงินให้สินเชื่อ (Loan Yield)
- รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจากการให้สินเชื่อ
- อัตราการรับชำระหนี้
- NPLs/Loan



กระบวนการบริหารจัดการ NPLs (C3)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง
C3 : การบริหารจัดการ NPLs	• บริหารจัดการ NPL อย่างมีคุณภาพ	• ลด NPL ยกมาต้นปี • อัตรา NPLs/Loan • อัตราแก้ไขหนี้ขาด-จะขาด อายุความ • อัตราการแก้ไข NPL ในปีบัญชี ให้กลับมารับรู้รายได้ (AA)	C3.1 กระบวนการบริหารจัดการหนี้พิเศษ C3.2 การบริหารคดีและบังคับคดีที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้กู้	บน. บค.

C3 กระบวนการบริหารจัดการ NPLs

• บริหารจัดการ NPL อย่างมีคุณภาพ

- ลด NPL ยกมาต้นปี
- อัตราแก้ไขหนี้ขาด-จะขาดอายุความ

- อัตรา NPLs/Loan
- อัตราการแก้ไข NPL ในปีบัญชีให้กลับมารับรู้รายได้ (AA)

1. กลุ่มลูกค้ามีศักยภาพ
แต่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

- ปปน. กรณีขยายระยะเวลาชำระหนี้
- ปปน. กรณีขยายระยะเวลาชำระหนี้
และลดดอกเบี้ย

2. กลุ่มลูกค้ามีศักยภาพ
แต่ความสามารถในการชำระหนี้จำกัด
และมีภาระหนี้สินมาก

- ปปน. กรณีขอลดดอกเบี้ยและ
ชำระหนี้เสร็จสิ้น (Hair Cut)

3. กลุ่มลูกค้าไม่มีศักยภาพ
ในการชำระหนี้

- ปปน. กรณีการตีทรัพย์แทนการชำระหนี้
- การจำหน่ายหนี้เงินกู้ออกจากบัญชี
เป็นหนี้สูญ (Write off)

4. กลุ่มลูกค้ามีพฤติกรรมบิดพลิ้ว
ไม่ยอมชำระหนี้ทั้งที่มีความสามารถ
ชำระได้

- การเรียกคืนเงินกู้
- การดำเนินคดี

- ลด NPL ยกมาต้นปี
- อัตรา NPLs/Loan
- อัตราแก้ไขหนี้ขาด-จะขาดอายุความ
- อัตราการแก้ไข NPL ในปีบัญชี ให้กลับมารับรู้รายได้ (AA)

ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

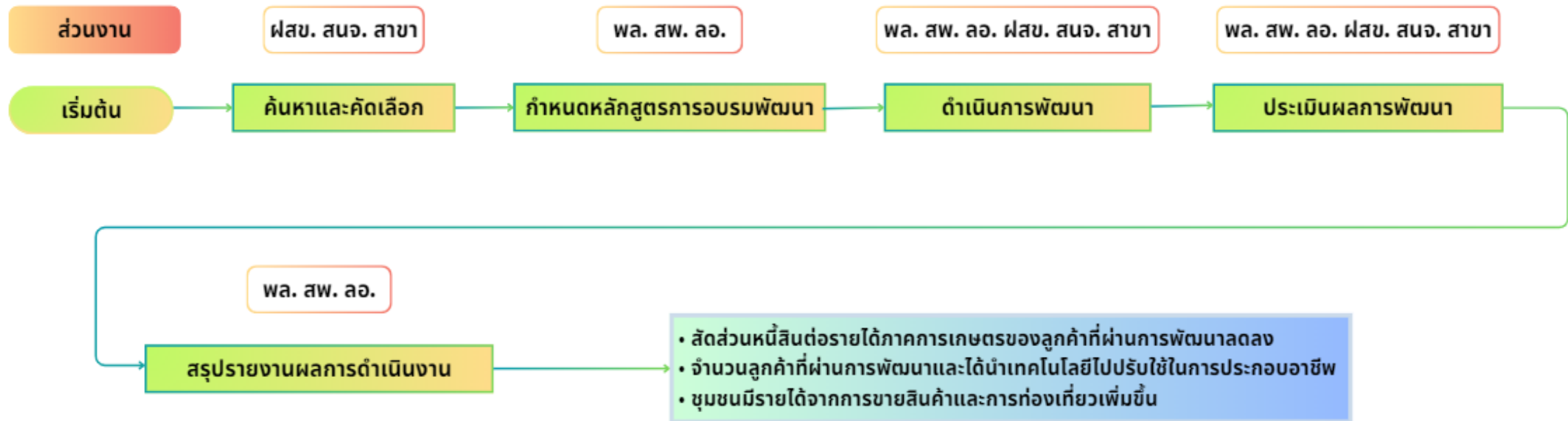
1. ระบบงานรองรับการบริหารจัดการหนี้คุณภาพหนี้ (End to End Process)
2. Dashboard ศูนย์ปฏิบัติการบริหารจัดการคุณภาพหนี้และฟื้นฟูศักยภาพลูกหนี้ (War Room)
3. สารสนเทศรายงานการบริหารจัดการหนี้ (ตารางมหาสมบัติ)
4. สารสนเทศติดตามสัญญาณหนี้ขาดและจะขาดอายุความ
5. สารสนเทศการบริหารหนี้ตามเกณฑ์คุณภาพของ IAS39

กระบวนการพัฒนาชนบท (C4)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง
C4 : การพัฒนาชนบท	- พัฒนาศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถของลูกค้า - สนับสนุนการพัฒนาผลผลิต โดยใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างมูลค่าสินค้าเกษตร - พัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งของเศรษฐกิจระดับครัวเรือนและพัฒนาศักยภาพชุมชนให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	- สัดส่วนหนี้สินต่อรายได้ภาคการเกษตรของลูกค้าที่ผ่านการพัฒนาลดลง - จำนวนลูกค้าที่ผ่านการพัฒนาและได้นำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในการประกอบอาชีพ - ชุมชนมีรายได้จากการขายสินค้า และการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น	C4.1 การพัฒนาและฟื้นฟูลูกค้ารายคนและชุมชน C4.2 การส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ SME และ การพัฒนาลูกค้าสู่การเป็น Startup C4.3 การพัฒนาและฟื้นฟูลูกค้าสถาบันฯ	พล. สพ. ลอ.

C4 กระบวนการพัฒนาชนบท

- พัฒนาศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถของลูกค้า
- ส่งเสริมการพัฒนาผลผลิต โดยใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างมูลค่าสินค้าเกษตร
- พัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งของเศรษฐกิจระดับครัวเรือนและพัฒนาศักยภาพชุมชนให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- สัดส่วนหนี้สินต่อรายได้ภาคการเกษตรของลูกค้าที่ผ่านการพัฒนาลดลง
- จำนวนลูกค้าที่ผ่านการพัฒนาและได้นำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในการประกอบอาชีพ
- ชุมชนมีรายได้จากการขายสินค้าและการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น



ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบฐานข้อมูลฟื้นฟูและพัฒนาลูกค้า
2. ระบบสร้างหลักสูตรและบันทึกการอบรมลูกค้า
3. ระบบพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่
4. ระบบการพัฒนาลูกค้าสถาบันและองค์กรชุมชน
5. ระบบฐานข้อมูลชุมชนต้นแบบศูนย์เรียนรู้ & เกษตรกรรมยั่งยืน
6. ระบบรายงานผลการดำเนินงานชุมชนท่องเที่ยว
7. ระบบแบบประเมินมาตรฐานชุมชนท่องเที่ยว

กระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม (C5)

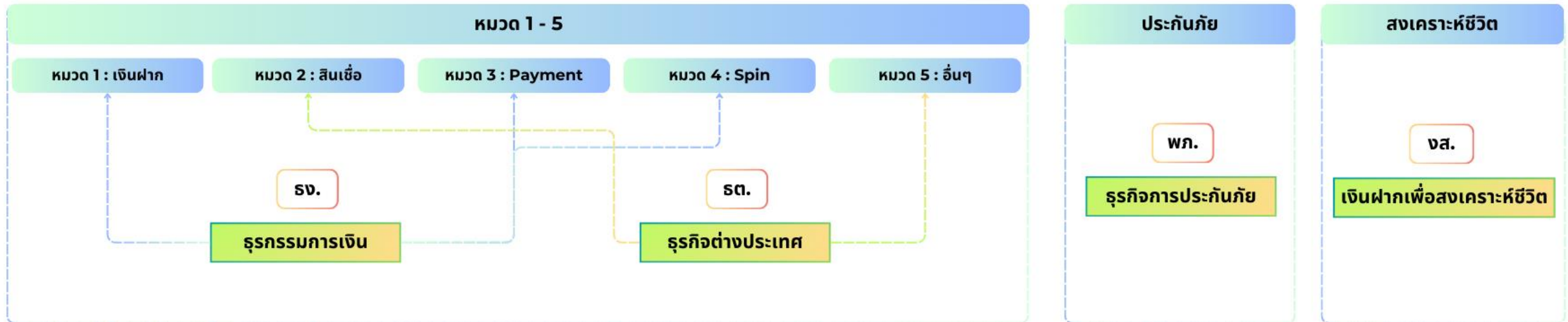
กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายในของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
C5 : รายได้ค่าธรรมเนียม	เพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมให้องค์กรจากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน	- รายได้ค่าธรรมเนียมจากการบริการทางการเงินเพิ่มขึ้น - รายได้จากการเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพิ่มขึ้น	- กระบวนการบริหารธุรกิจด้านธุรกรรมการเงิน - กระบวนการบริหารธุรกิจต่างประเทศ - กระบวนการบริหารธุรกิจเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต - กระบวนการบริหารธุรกิจการประกันภัย	ธง. ธต. งส. พภ.

C5 : กระบวนการรายได้ค่าธรรมเนียม

เพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมให้องค์กรจากบริการทางการเงิน และผลิตภัณฑ์

- รายได้ค่าธรรมเนียมจากการบริการเพิ่มขึ้น

- รายได้ค่าธรรมเนียมจากการเสนอผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น



กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ (C6)

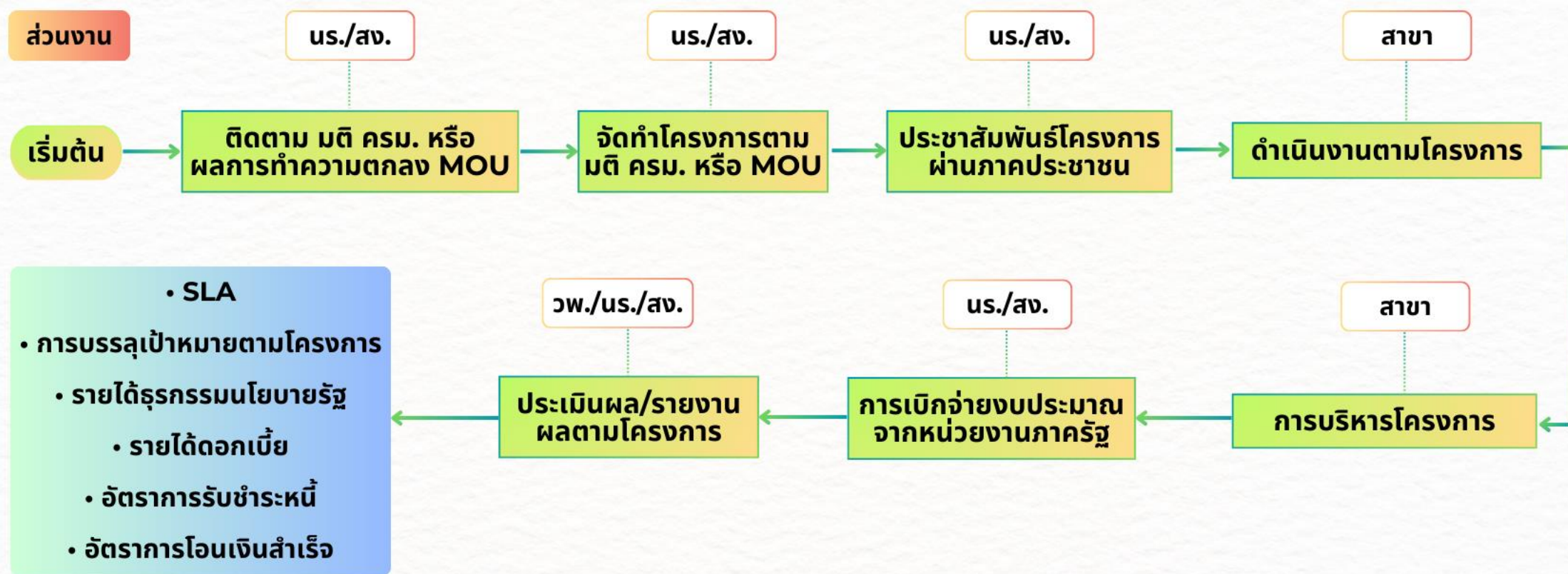
- ให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน
- ให้ความช่วยเหลือด้านการผลิต
- ให้ความช่วยเหลือด้านการตลาด
- ให้ความช่วยเหลือด้านการแก้ไขปัญหาหนี้สิน
- ให้การช่วยเหลือผู้ประกอบการและภัยพิบัติ

กระบวนการ ทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง
C6 : การขับเคลื่อนนโยบาย ภาครัฐ	• สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและบริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพกับเครือข่ายภาครัฐเพื่อเพิ่มปริมาณธุรกิจ	• อัตราการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง SLA • ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามโครงการ • รายได้ธุรกรรมนโยบายรัฐ • รายได้ดอกเบี้ยสินเชื่อนโยบายรัฐ • อัตราการรับชำระหนี้สินเชื่อนโยบายรัฐ • อัตราการโอนเงินสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	C6.1 กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับภาครัฐและภาคประชาชน C6.2 กระบวนการบริหารจัดการโครงการนโยบายภาครัฐ C6.3 กระบวนการบริหารเงินทุนของธนาคารที่ใช้ในงานตามนโยบายภาครัฐ	นร. , สง. นร. , สง. นร. , สง.

C6 กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและบริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพกับเครือข่ายภาครัฐเพื่อเพิ่มปริมาณธุรกิจ

- การดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง SLA
- ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามโครงการ
- รายได้ธุรกรรมนโยบายรัฐ
- อัตราการรับชำระหนี้
- รายได้ธุรกรรมนโยบายรัฐ
- อัตราการโอนเงินสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด



- การบริหารความสัมพันธ์กับภาครัฐและภาคประชาชน
- การบริหารจัดการโครงการนโยบายภาครัฐ
- การบริหารเงินทุนของธนาคารที่ใช้ในงานตามนโยบายภาครัฐ

กระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด (S1)

กระบวนการ ทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง
S1 : การสร้างกลยุทธ์ ทางการตลาด	ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อเร่งสร้าง ความสำเร็จในธุรกิจธนาคาร	- ร้อยละลูกค้าเก่ายังทำธุรกรรมกับธนาคาร - อัตราการเติบโตของลูกค้าใหม่ - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามกลุ่มลูกค้า ธนาคาร - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน	S1.1 กระบวนการตลาด	กค.

S1 กระบวนการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อเร่งสร้างความสำเร็จในธุรกิจธนาคาร

- ลูกค้าทำธุรกิจและธุรกรรมกับธนาคารเพิ่มขึ้น
- ความพึงพอใจลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน
- ความพึงพอใจลูกค้าแยกตามกลุ่มธุรกิจหลักธนาคาร
- อัตราการเติบโตของลูกค้าใหม่ ด้านสินเชื่อ
- ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการด้วยความเท่าเทียม
- อัตราการเติบโตของลูกค้าใหม่ ด้านเงินฝาก



- ร้อยละลูกค้ายังทำธุรกรรมกับธนาคาร
- อัตราการเติบโตของลูกค้าใหม่
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามกลุ่มลูกค้าธนาคาร
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน

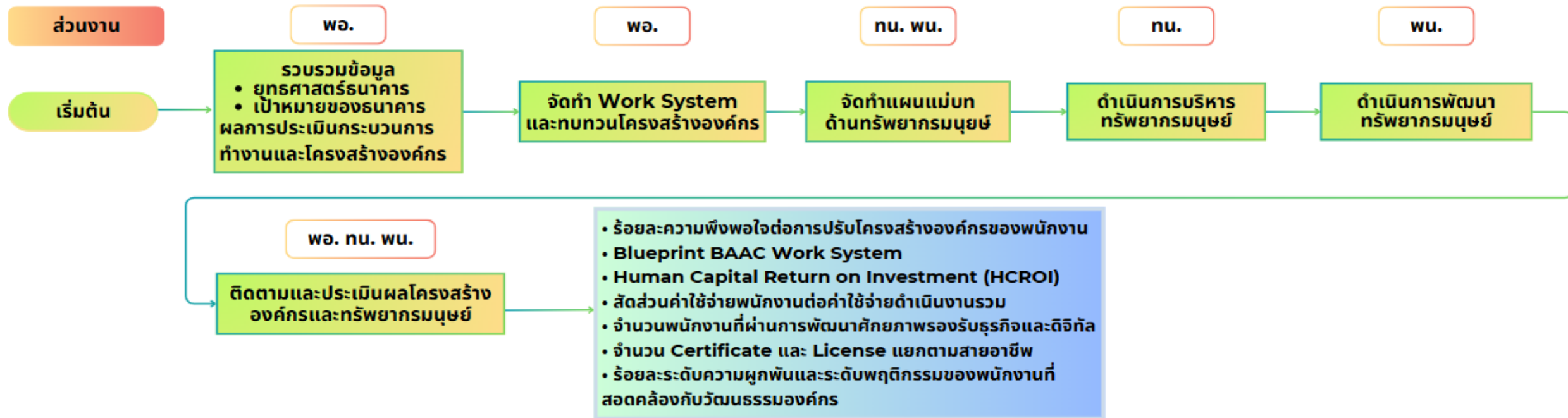
กระบวนการโครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ (S2)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง
S2 : โครงสร้างองค์กรและ ทรัพยากรมนุษย์	- การจัดการกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของธนาคาร - บริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รองรับยุทธศาสตร์ของธนาคาร - เสริมสร้างพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	- ร้อยละความพึงพอใจต่อการปรับโครงสร้างองค์กรของพนักงาน - ผลการประเมินความคล่องตัวของระบบงาน - Human Capital Return on Investment (HCROI) - สัดส่วนค่าใช้จ่ายพนักงานต่อค่าใช้จ่ายดำเนินงานรวม - จำนวนพนักงานที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพรองรับธุรกิจและดิจิทัล - จำนวน Certificate และ License แยกตามสายอาชีพ - ร้อยละระดับความผูกพันและระดับพฤติกรรมของพนักงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร	S2.1 การพัฒนาโครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กร (HROD) S2.2 กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) S2.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD)	พอ. ทน. พน.

S2 กระบวนการโครงสร้างองค์กรและทรัพยากรมนุษย์

- การจัดการกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของธนาคาร
- บริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รองรับยุทธศาสตร์ของธนาคาร
- เสริมสร้างพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

- ร้อยละความพึงพอใจต่อการปรับโครงสร้างองค์กรของพนักงาน
- Human Capital Return on Investment (HCROI)
- จำนวนพนักงานที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพรองรับธุรกิจและดิจิทัล
- ร้อยละระดับความผูกพันและระดับพฤติกรรมของพนักงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร
- Blueprint BAAC Work System
- สัดส่วนค่าใช้จ่ายพนักงานต่อค่าใช้จ่ายดำเนินงานรวม
- จำนวน Certificate และ License แยกตามสายอาชีพ



ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบรายงานผลการทดลองปฏิบัติงาน
2. ระบบบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (C-Time)
3. โปรแกรมประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ระบบ ESS/MSS
4. ระบบ E-Learning
5. ระบบงานโดยรวมของธนาคาร (WORK SYSTEM)

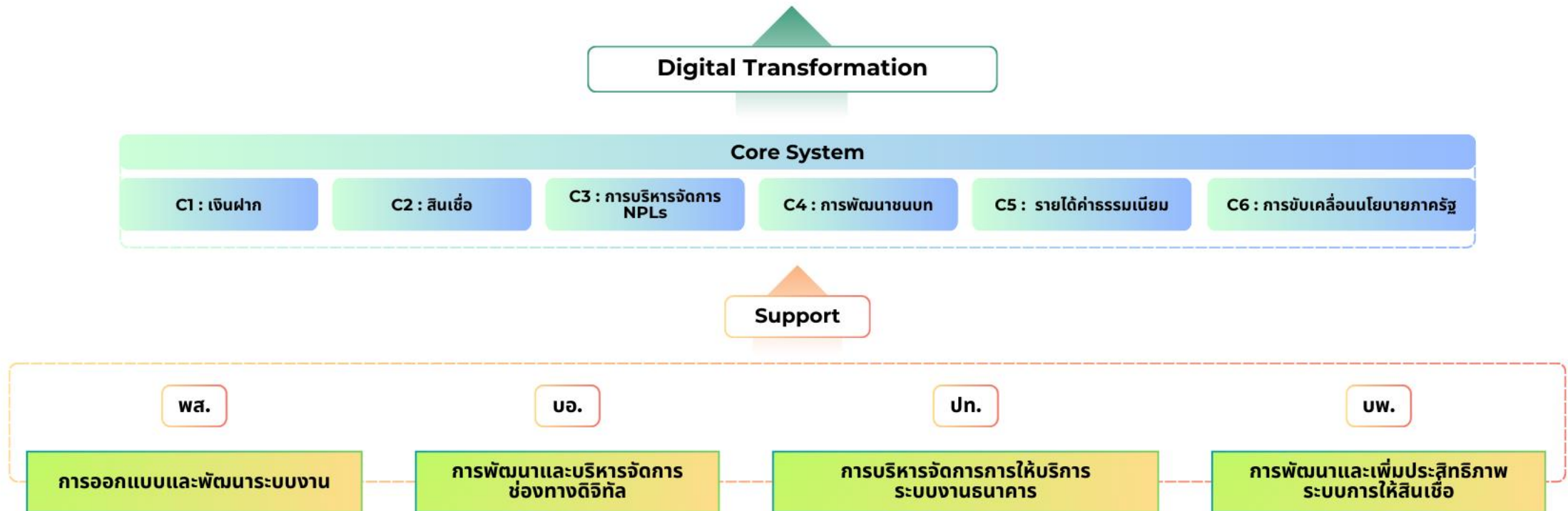
กระบวนการพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (S3)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายในของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
S3 : การพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ยกระดับ BAAC Mobile - ยกระดับกระบวนการทำงานด้วยดิจิทัลและข้อมูล - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีขององค์กรเพื่อรองรับ Digital Transformation	- จำนวนลูกค้า BAAC Mobile (สะสม) - ปริมาณธุรกรรม BAAC Mobile เพิ่มขึ้น - ร้อยละความถูกต้องของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางต่างๆ - ร้อยละการสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ Digital - ความพึงพอใจลูกค้าต่อช่องทางการให้บริการดิจิทัล	- กระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบงาน - กระบวนการพัฒนาและบริหารจัดการช่องทางดิจิทัล - กระบวนการบริหารจัดการการให้บริการระบบงานธนาคาร - กระบวนการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้สินเชื่อ	พส. บอ. ปท. บพ.

S3 : กระบวนการพัฒนาดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ยกระดับ BAAC Mobile
- พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีขององค์กร เพื่อรองรับ Digital Transformation
- ยกระดับกระบวนการทำงานด้วยดิจิทัลและข้อมูล

- จำนวนลูกค้า BAAC Mobile (สะสม)
- ร้อยละความถูกต้องของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางต่างๆ
- ปริมาณธุรกรรม BAAC Mobile เพิ่มขึ้น
- ร้อยละการสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ Digital



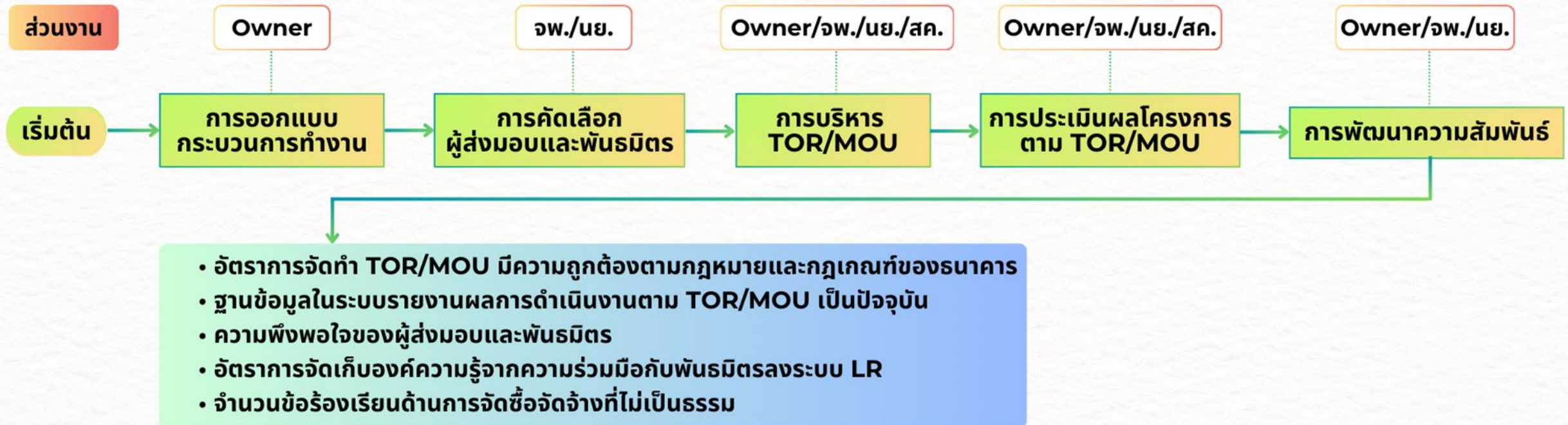
กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน (S4)

กระบวนการ ทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง
S4 : การจัดการเครือข่าย อุปทาน	- จัดซื้อจัดจ้างจากผู้ส่งมอบด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม - การเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตรเชิงธุรกิจและเชิงพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ - สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านบริการของธนาคารเพื่อสนับสนุนการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัย (Banking Agent)	- อัตราการจัดทำ TOR/MOU มีความถูกต้องตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของธนาคาร - ฐานข้อมูลในระบบรายงานผลการดำเนินงานตาม TOR/MOU เป็นปัจจุบัน - ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบและพันธมิตร - อัตราการจัดเก็บองค์ความรู้จากความร่วมมือกับพันธมิตรลงระบบ LR - จำนวนข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นธรรม	S4.1 การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของธนาคารกับผู้ส่งมอบ S4.2 การบริหารคดีที่ไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้กู้ S4.3 การบริหารจัดการบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับพันธมิตร	จพ. สค. นย.

S4 กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- จัดซื้อจัดจ้างจากผู้ส่งมอบด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม
- การเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตรเชิงธุรกิจและเชิงพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

- อัตราการจัดทำ TOR/MOU มีความถูกต้องตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของธนาคาร
- ฐานข้อมูลในระบบรายงานผลการดำเนินงานตาม TOR/MOU เป็นปัจจุบัน
- ความพึงพอใจของผู้ส่งมอบและพันธมิตร
- อัตราการจัดเก็บองค์ความรู้จากความร่วมมือกับพันธมิตรลงระบบ LR
- จำนวนข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นธรรม



- การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของธนาคารกับผู้ส่งมอบ
- การบริหารคดีที่ไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้กู้
- การบริหารจัดการบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับพันธมิตร

กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม (S5)

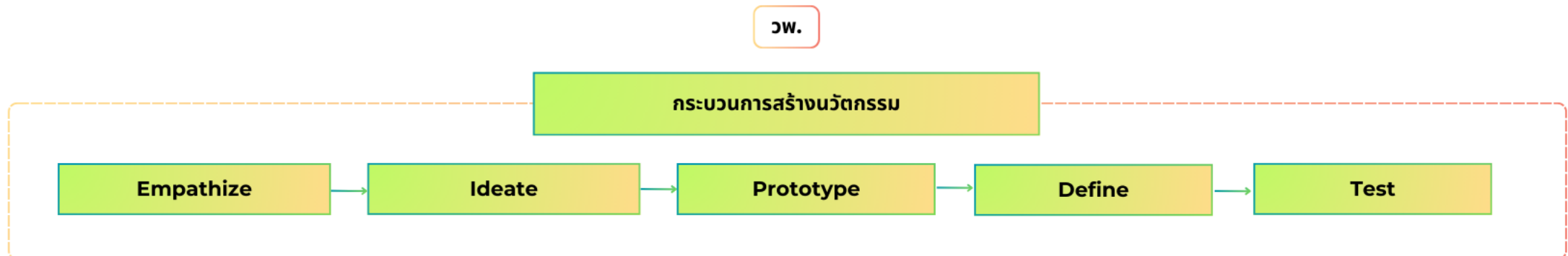
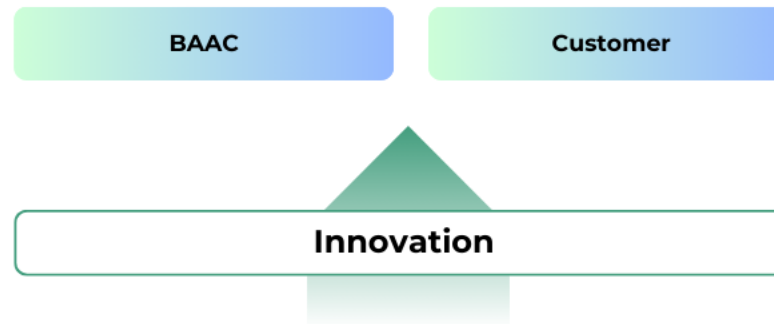
กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายในของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
S5 : การส่งเสริมนวัตกรรม	- สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - สนับสนุนให้เกิดการนำนวัตกรรมไปใช้ทางธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถแก่ลูกค้า	- จำนวนนวัตกรรมที่นำไปใช้กับลูกค้า - จำนวนนวัตกรรมที่นำไปใช้กับธนาคาร	กระบวนการสร้างนวัตกรรม	วพ.

S5 : กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรม

ส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถลูกค้า

• จำนวนนวัตกรรมที่นำไปใช้กับลูกค้า

• จำนวนนวัตกรรมที่นำไปใช้กับธนาคาร

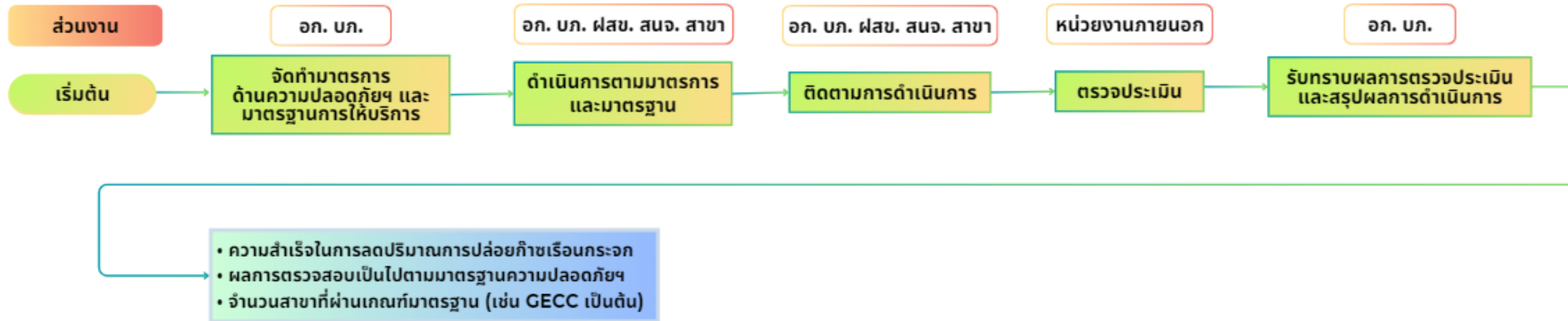


กระบวนการอำนวยการ (S6)

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานหลัก	ตัวชี้วัดภายใน ของกระบวนการทำงานหลัก	ส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง
S6 : อำนวยการ	• สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง • บริหารจัดการอาคารให้ประหยัดพลังงาน • สร้างมาตรฐานการให้บริการที่สาขาเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ประทับใจ	• ความสำเร็จในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก • ผลการตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยฯ • จำนวนสาขาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (เช่น GECC เป็นต้น)	S6.1 การบริหารจัดการอาคารสำนักงาน S6.2 การสนับสนุนการดำเนินงานกิจการสาขา	อก. บก.

S6 กระบวนการอำนวยการ

- สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- บริหารจัดการอาคารให้ประหยัดพลังงาน
- สร้างมาตรฐานการให้บริการที่สาขาเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ประทับใจ
- ความสำเร็จในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ผลการตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยฯ
- จำนวนสาขาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน(เช่น GECC เป็นต้น)



ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบบันทึกการใช้พลังงานและทรัพยากร (BAAC Eco System) 2. ระบบข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center(GECC)

1. ระบบบันทึกการใช้พลังงานและทรัพยากร (BAAC Eco System) 2. ระบบข้อมูลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center(GECC)