



การนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จุดประกายความสำเร็จ ให้กับ **รอส.**

“

การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพที่ไม่ใช่ปัจจัยทุนและแรงงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยด้านคุณภาพที่สำคัญต่อการวัดประสิทธิภาพการผลิตรวม หรือ Total Factor Productivity บทความนี้ได้สรุปแนวทางสำคัญของการนำองค์กรที่เข้มแข็งจากกรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปี 2563 ”

*Total Factor
Productivity*



ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (รอส.)

ด้วยพันธกิจในการ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงเป็นธนาคารที่มีความท้าทายในการบริหารจัดการมากกว่าคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน ไม่ใช่เพียงการออกผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองลูกค้า แต่ต้องทำให้ลูกค้าที่ไม่มีศักยภาพในการขอสินเชื่อสามารถ “มีบ้าน” ได้เช่นเดียวกัน การยืนหยัดมาตลอดระยะเวลา 67 ปี จนมาถึงวันที่องค์กรได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศจากหลายรางวัลที่ได้รับ และเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจแรกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของความมุ่งมั่นร่วมกันระหว่างทีมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับในการเรียนรู้ ปรับปรุง พัฒนา สัมสม



ระบบการนำองค์กร ที่ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

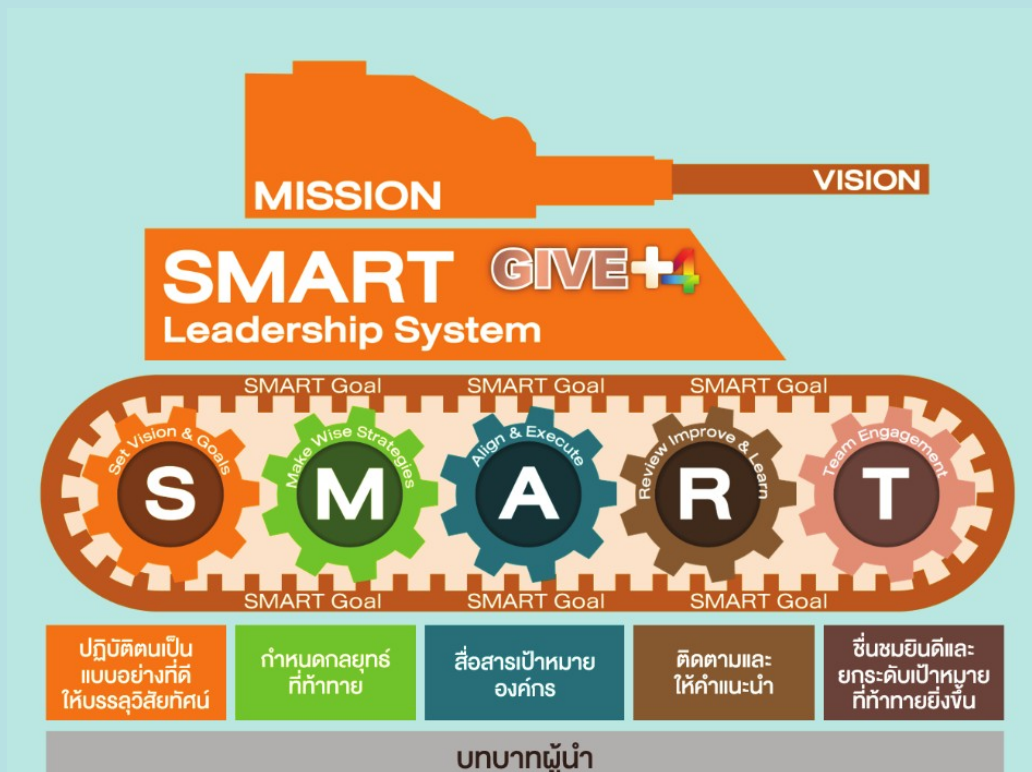
แม้ว่าความสำเร็จขององค์กรจะมาจากการขับเคลื่อนของทุกส่วน แต่การที่จะทำให้การก้าวเดินขององค์กรเป็นไปอย่างสอดคล้องกันเป็นหนึ่งเดียว บทบาทสำคัญอยู่ที่ผู้บริหารที่จะมีแนวทางในการบริหารจัดการอย่างไรให้คนในองค์กรทุกระดับทุ่มเทแรงกายแรงใจ และความสามารถผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และเพื่อให้การนำองค์กรมีความยั่งยืน จึงต้องทำให้การนำองค์กรนั้นมีความเป็นระบบ ไม่ว่าผู้บริหารจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามวาระหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้บริหารที่เข้ามาดำรงตำแหน่งก็ต้องทำตามระบบที่วางไว้ เพื่อให้ความพยายามของทุกคนในองค์กรนำไปสู่ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ผู้บริหาร รอส. จึงได้พัฒนาระบบการนำองค์กรอย่างต่อเนื่องจากการแสวงหาความรู้ นำมาเรียนรู้สู่การปฏิบัติ ลองผิด ลองถูก จนตกผลึกเป็นรูปแบบระบบการนำองค์กรของตนเองที่ได้มีการพิสูจน์ผลลัพธ์แล้วว่าสามารถนำไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ โดยระบบการนำองค์กรดังกล่าวคือ

GHB SMART Leadership System (LDS)



ภาพ GHB SMART Leadership System (LDS)



ซึ่งทำให้เกิดวิธีปฏิบัติในการนำองค์กรอย่างเป็นกระบวนการดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจตรงกันในทิศทางขององค์กร

ในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้น ปัจจัยที่สำคัญเป็นลำดับแรกก็คือการสร้างความเข้าใจให้คนในองค์กรเห็นเป้าหมาย และทิศทางที่จะก้าวเดินไปด้วยกัน การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ที่เป็นเพียงลายลักษณ์อักษร ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่าคนในองค์กรจะเข้าใจตรงกันหรือจะปฏิบัติงานในหน้าที่แต่ละหน้าที่อย่างไรเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ในแนวคิดของผู้บริหารระดับสูงนั้น การสร้างความเข้าใจยังไม่เพียงพอ แต่ต้องมีการสื่อสารให้เข้าไปอีกระดับ นั่นคือความเข้าใจถึงเหตุผลว่าทำไมต้องทำด้วย ดังนั้น หนึ่งในบทบาทของผู้นำที่ระบุไว้ใน SMART Goals ของ LDS

นั่นคือ A – Align & Execute สื่อสารเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง ธอส. ได้กำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารเรียกว่า กลยุทธ์ 3C ประกอบด้วย **Content** เนื้อหาที่จะสื่อสารและการตัดสินใจสำคัญ **Channel** ช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็น Online และ Offline สุดท้ายคือรูปแบบในการสื่อสารทั้ง **One – Way** และ **Two – Way Communication** ที่ผู้บริหารระดับสูงกระตุ้นให้พนักงานกล้าพูดคุ้ยและแสดงความคิดเห็น โดยมีการกำหนดช่องทางและเครื่องมือในแต่ละวัตถุประสงค์ดังนี้

ตัวอย่างการสื่อสารภายในองค์กร

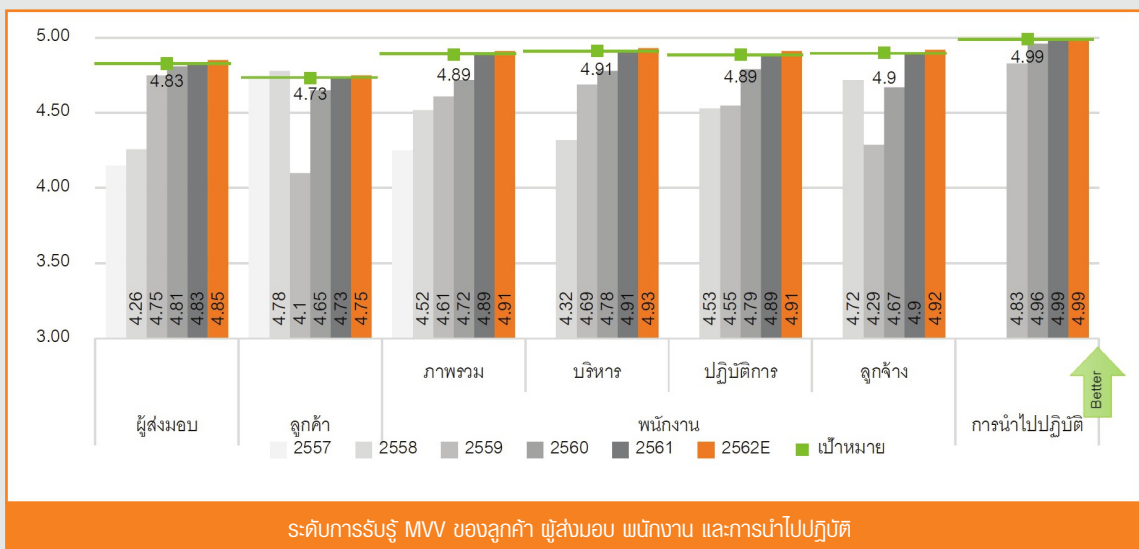
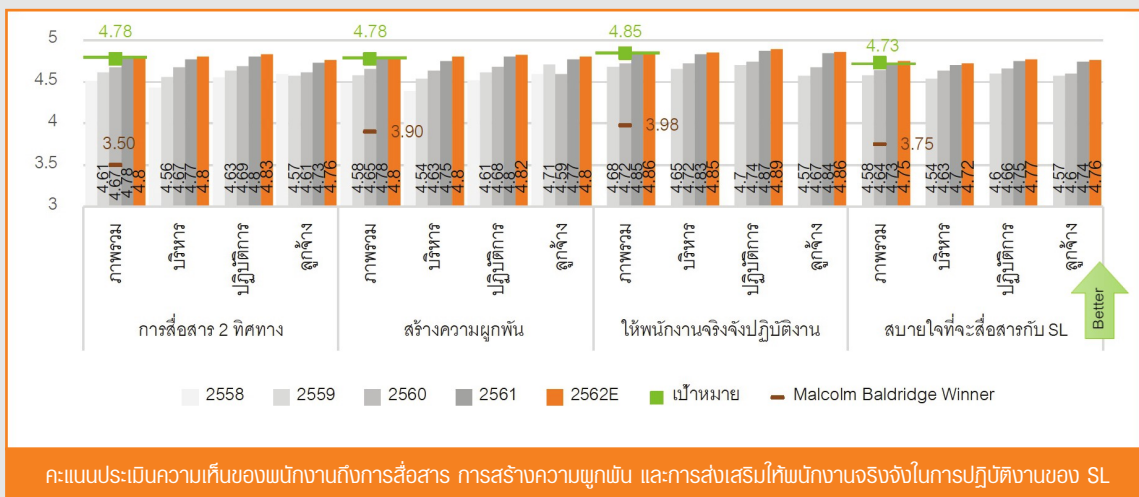
ช่องทาง/เครื่องมือ	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบ	ความถี่
Management Symphony Meeting	ถ่ายทอดพันธกิจวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติงาน	พนักงานทุกระดับทั่วประเทศ	การประชุมและถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live	ทุกต้นปีในเดือนมกราคม
คู่มือ MVV Leadership Handbook	เพื่อการสื่อสารให้เป็นแนวทางเดียวกันในการแปลงพันธกิจ วิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ	ผู้บริหารระดับสูง	คู่มือ	เมื่อมีการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง
Meeting with MD	สื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เปิดโอกาสให้พูดคุย สอบถาม	พนักงานทุกระดับทั่วประเทศ	การประชุมและถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live	ทุกไตรมาส
Peak Load Day	รับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และพนักงานด้วยตนเอง	พนักงานทุกระดับทั่วประเทศ และลูกค้า	ผู้บริหารระดับสูง ลงพื้นที่สาขาและฝ่ายต่างๆ	2 ครั้ง/ปี/คน
MC Weekly	สื่อสารการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	พนักงานทุกระดับทั่วประเทศ	รายการวิทยุภายใน/คลิปวิดีโอ	ทุกครั้งที่มีโอกาส

ตัวอย่างการสื่อสารภายนอกองค์กร

ช่องทาง/เครื่องมือ	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบ	ความถี่
Strategic Meeting	Outsource Day ถ่ายทอดพันธกิจวิสัยทัศน์และรับฟังเสียง กำหนด SLA ให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงาน	Outsource เช่น บริษัทประเมินราคาหลักทรัพย์ บริษัทนิติกรรมสัญญา	จัดการประชุมประเมินผล ต่อสัญญาและมอบรางวัล Outsource Award	ปีละ 1 ครั้ง
	Developer Day ถ่ายทอดพันธกิจวิสัยทัศน์ และรับฟังเสียงลูกค้า	ตัวแทน Developer	งานประชุมอย่างไม่เป็นทางการ	ปีละ 1 ครั้ง
การสัมภาษณ์ โกรทส์น วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อสารผลการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ	ลูกค้า, ประชาชนทั่วไป, หน่วยงานกำกับดูแล	งานแถลงข่าว / รายการวิทยุ โทรทัศน์	On going



เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการสื่อสารนั้นมีประสิทธิผล ผู้บริหารระดับสูงจะมีวิธีการติดตามผล ด้วยการทดสอบความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอด้วยตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดการถ่ายทอดที่ไม่ถูกต้องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน จากการวางกลยุทธ์ในการสื่อสารดังกล่าว ทำให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการรับรู้และทำให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน





2. การสร้างสภาพแวดล้อมในการขับเคลื่อนองค์กร

การสื่อสารเป้าหมายขององค์กรอย่างมีกลยุทธ์ และมีเครื่องมือที่ได้รับการพัฒนาจากการเรียนรู้ในการติดตามประเมินผล จนทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพที่สามารถวัดได้ ยังไม่เพียงพอต่อการผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมาย การสร้างความพร้อมให้คนในองค์กรสำหรับการปฏิบัติงานทั้งด้านความรู้ ความสามารถในการสร้างความผูกพันให้คนในองค์กรทุ่มเทแรงกายแรงใจ กำลังความคิดที่จะปฏิบัติงานเต็มความสามารถ และสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ที่จะทำให้องค์กรก้าวไปอย่างแข็งแกร่ง การจัดหาทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ให้อำนวยความสะดวกในการทำงาน

รวมถึงการดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน ทั้งหมดนี้คือสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสร้างความพร้อมสำหรับการขับเคลื่อนไปอย่างราบรื่นจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในระบบการนำองค์กรหรือ LDS ของ ธอส. ได้ระบุถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนใน 2 ประเด็นหลัก คือ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรและ การสร้างความผูกพัน

2.1 การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

ในบทบาทของผู้บริหารระดับสูงได้ระบุถึงการสร้างบรรยากาศเพื่อความสำเร็จขององค์กรทั้งปัจจุบันและอนาคตในด้านการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคลด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

ผลักดันให้นำความรู้ขององค์กร / Best Practice มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร

ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างโดย Share Best Practice ภายในและภายนอกองค์กร

ใช้เครื่องมือ Smart Radar และ GHB – PRS ปรับปรุงผลการดำเนินการผ่านการทำ SIP/QC Story

ส่งเสริม Knowledge Transfer ให้แก่พนักงาน นำมาใช้ปฏิบัติงานและจัดทำ AAR ด้วยตนเอง

ส่งเสริมและสนับสนุนให้ Expert มีส่วนร่วมในการตอบประเด็นปัญหาให้แก่สมาชิก CoPs และนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานผ่าน CoPs Line และระบบ KMS

สนับสนุนให้พนักงานดำเนินโครงการ GHB System ด้วยตนเอง ซึ่งต่อยอดความสำเร็จจากโครงการเปลี่ยน New CBS Platform ซึ่งได้จัดเก็บเป็นองค์ความรู้ขององค์กร

สนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้แบบ Action Learning ได้แก่ Coaching , On the job Training , E-Learning และ Class Room Learning โดยเน้นให้เกิดการเรียนรู้ที่ตอบสนอง SMART Goals ขององค์กร

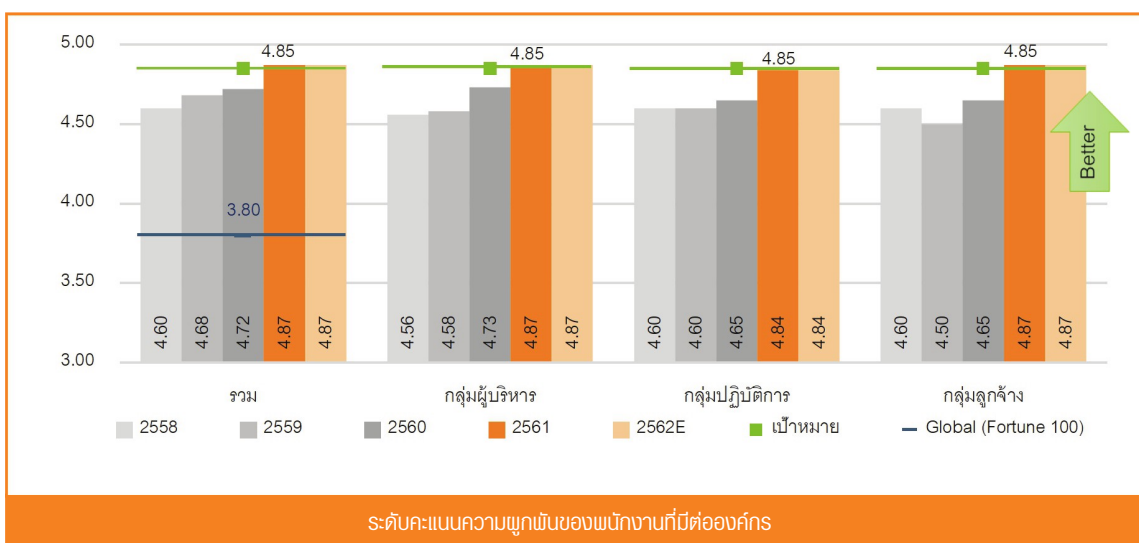
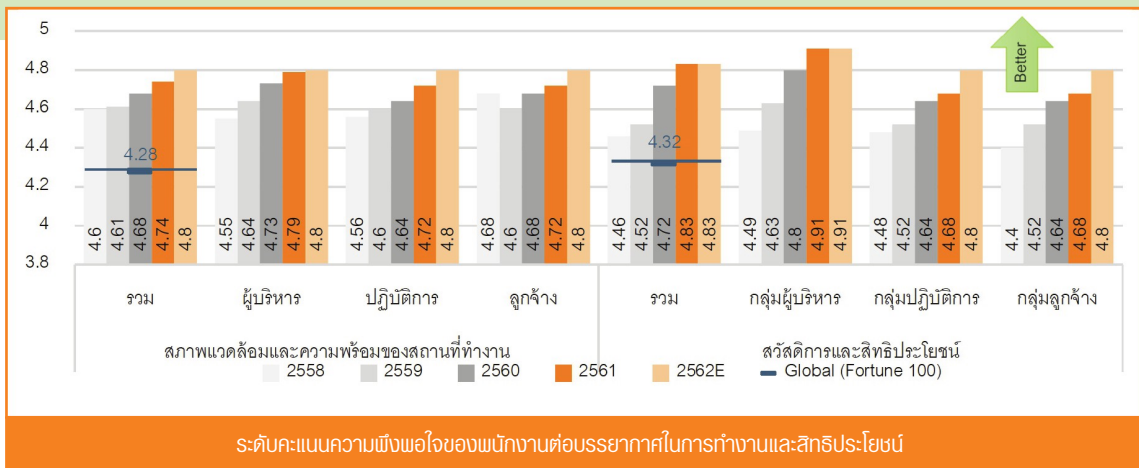


2.2 การสร้างความผูกพัน

ในบทบาทของผู้บริหารระดับสูงซึ่งระบุไว้ในระบบการนำองค์กร LDS แสดงถึงการให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันอย่างชัดเจน คือ T- Team Engagement ขึ้นชมยินดีและยกระดับเป้าหมายให้ท้าทายยิ่งขึ้น รวมถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามค่านิยม GIVE ซึ่งในข้อ V – คือ Value Teamwork ร่วมใจพัฒนา โดยผู้บริหารระดับสูงต้องผลักดันและเป็นแบบอย่างในการสร้างแรงจูงใจและการเสริมแรงทางบวกแก่ทีมงาน รวมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นจริง การสร้างแรงจูงใจส่วนหนึ่งมาจากการขึ้นชมยินดีด้วยการให้รางวัลและยกย่องชมเชยอย่างเป็นระบบ ซึ่งทำให้พนักงานทุกระดับตระหนักว่าการทุ่มเทในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรนั้นหมายถึงความสำเร็จของตนเองเช่นกัน และที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นคือทุกคนได้รับรู้ถึงคุณค่าของตนเองในองค์กรจากการยกย่องชมเชยที่ได้รับ เป็นความผูกพันที่ทำให้ทุกคนพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคไปถึงเป้าหมายด้วยกัน บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการให้รางวัลและยกย่องชมเชย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม SMART Goals ระบุไว้ตามภาพ

Goals	วัตถุประสงค์	Reward & Recognition	บทบาท SL
S	เสริมสร้างผลการดำเนินงานที่ดี	- President Award (Y) - เข็มวิมานเมฆ/เสื้อสามารถ (A), คำชมเชย (A)	- อนุมัติและตัดสินด้วยตนเอง - มอบรางวัล/ยกย่องชมเชยพนักงานด้วยตนเอง
M	- เสริมสร้างผลการดำเนินงานที่ดี - ให้ความสำคัญกับธุรกิจ/ลูกค้า	- President Award (Y) - Service Mind Star (M) - เข็มวิมานเมฆ/เสื้อสามารถ (A), คำชมเชย (A) - ลั่นรับทองลูกคำสินเชื้อที่ชำระหนี้ช่องทางดิจิทัล (A)	- อนุมัติและตัดสินด้วยตนเอง - มอบรางวัล/ยกย่องชมเชยพนักงานด้วยตนเอง
A	สร้างความผูกพันให้พนักงาน	- พนักงานดีเด่นประจำปี (Y) - เข็มวิมานเมฆ (A), คำชมเชย (A)	- อนุมัติและตัดสินด้วยตนเอง - มอบรางวัล/ยกย่องชมเชยพนักงานด้วยตนเอง
R	ให้ความสำคัญกับลูกค้าและมุ่งเน้นนวัตกรรม	- Innovation Award (Y) - เข็มวิมานเมฆ (A), คำชมเชย (A) - Outsource Award (Y)	- อนุมัติและตัดสินด้วยตนเอง - มอบรางวัล/ยกย่องชมเชยพนักงาน รวมถึงบริษัท Outsource ด้วยตนเอง
T	เสริมสร้างความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน	- พนักงาน CG ดีเด่น (Y) - Risk Awareness Award (A), เข็มวิมานเมฆ (A), คำชมเชย (A)	- อนุมัติและตัดสินด้วยตนเอง - มอบรางวัล/ยกย่องชมเชยพนักงานด้วยตนเอง
ความถี่ : Y-ประจำปี / M-รายเดือน / A-เป็นประจำ			
ระบบการให้รางวัลและยกย่องชมเชย			

สำหรับการสร้างบรรยากาศในการทำงานและสิทธิประโยชน์นั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพบว่า มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงขึ้นทุกปี เช่นเดียวกับระดับ ความผูกพันต่อองค์กร



3. การกำกับติดตามการดำเนินการเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย

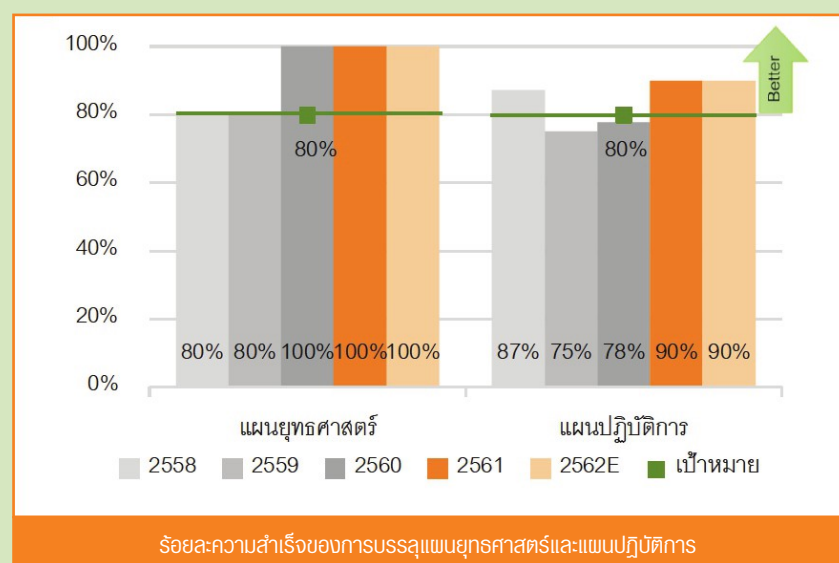
องค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศนั้น กุญแจสำคัญของความสำเร็จอยู่ที่การกำกับติดตามของผู้บริหารระดับสูง เพราะในระหว่างการดำเนินการนั้นย่อมเกิดปัญหาอุปสรรคได้ตลอดเวลา การที่ผู้บริหารระดับสูงเข้ามาให้คำชี้แนะ แก้ไขปัญหาผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะทำให้การทำงานราบรื่นแล้ว ยังสร้างขวัญและกำลังใจให้คนทำงานไปพร้อมกัน ระบบการนำองค์กรของ ธอส. ได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในหน้าที่นี้อย่างชัดเจนของ LDS นั่นคือ R-Review Improve & Learn ติดตามและให้คำแนะนำ โดยใช้เครื่องมือ SMART Radar ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ซึ่งเป็นนวัตกรรมขององค์กร ช่วยให้สามารถติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดได้ตลอดเวลาในระดับกลุ่มงานและสายงาน จนถึงระดับ ส่วน/เขต/สาขา ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็งมากขึ้น อีกเครื่องมือหนึ่งคือ GHB – PRS ระบบติดตามและทบทวนผลการดำเนินงาน รายเดือน/รายไตรมาส และจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการ สำหรับการดำเนินการที่สำคัญจะมีการติดตามทุก 2 สัปดาห์ หากพบว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญจะมอบหมายให้ทำ Strategic Improvement Plan (SIP) แผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (ระดับองค์กร) และ PDCA / QC Story (ระดับปฏิบัติการ)



ตัวอย่างเช่น การติดตามตัวชีวิตสินค้าปล่อยใหม่ปี พ.ศ. 2560 ผ่านการประชุมผู้บริหารตอนเช้า (MM) พบว่าผลการดำเนินการช่วงไตรมาสแรกไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงมีการสั่งการให้ทำ SIP โดยบูรณาการในทุกกลุ่มงาน สายงาน เพื่อกระตุ้นยอดขายสินค้าปล่อยใหม่ ครั้งแรกในเดือนเมษายน ซึ่งจากการรับฟังเสียงลูกค้าพบว่าหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อของธนาคารไม่เอื้อต่อการแข่งขันในตลาด จึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ แต่ก็พบว่า SIP ดังกล่าวยังไม่สามารถกระตุ้นยอดขายสินค้าปล่อยใหม่ได้ดีเท่าที่ควร ในเดือนกรกฎาคมจึงได้จัดทำ SIP ครั้งที่ 2 ขึ้น โดยนำข้อมูลสารสนเทศของลูกค้าและตลาด (คู่แข่ง) มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำ SIP รวมถึงหาโอกาสในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการทำนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เช่น Home for All ฟรีค่าธรรมเนียม 4 รายการ ส่งผลให้สิ้นปี พ.ศ. 2560 ธอส. มียอดขายสินค้าปล่อยใหม่ทั้งสิ้น 196,817 ล้านบาท จากเป้าหมาย 178,224 ล้านบาท

จากการที่ผู้บริหารระดับสูงมีการกำกับติดตามการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ดังกล่าว ทำให้ ธอส. มีผลลัพธ์ด้านความสำเร็จในการบรรลุแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง



4. การสร้างความท้าทายเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ความยั่งยืนขององค์กรไม่ได้มาจากการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องเพียงอย่างเดียว เพราะสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และการแข่งขันทางธุรกิจก็ย่อมทวีความรุนแรงมากขึ้น ผู้นำจึงต้องทำให้คนในองค์กรพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้วยการเสริมสร้างสมรรถนะ ความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำพาองค์กรให้อยู่รอดได้อย่างแข็งแกร่ง

ในการนำองค์กร ธอส. ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างองค์กรไปสู่อนาคตที่ยั่งยืนด้วยการระบุมหาบทของผู้นำไว้ใน SMART Leadership System คือ M – Make Wise Strategies กำหนดกลยุทธ์ที่ท้าทาย และ T-Team Engagement ชื่นชมยินดีและยกระดับเป้าหมายท้าทายยิ่งขึ้น โดยการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างตามค่านิยม GIVE ซึ่งหนึ่งในค่านิยมที่สอดคล้องกับการสร้างความท้าทายดังกล่าวคือ I – Innovative Thought สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้นำปรับปรุงงานด้วยเทคโนโลยีนวัตกรรมและรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งกำหนดนโยบายนวัตกรรม ด้วยการเป็น Project Sponsor / Leader ของโครงการ ซึ่งได้วางระบบการจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นกระบวนการ เรียกว่า Innovation Management Process



นอกจากนั้น เพื่อให้คนในองค์กรได้เห็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้ชัดเจนขึ้น ผู้บริหารระดับสูง จึงสนับสนุนให้คนในองค์กรค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์โดยประเมิน Intelligent Risk ของโครงการยุทธศาสตร์ เช่น โครงการ Payment Gateway ที่ผู้บริหารระดับสูงมุ่งมั่นให้เกิดนวัตกรรมเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการ ในระบบการนำองค์กร LDS กำหนดให้ตัวผู้บริหารระดับสูงเองทบทวนบทบาทในการนำองค์กรและยกระดับเป้าหมายของตนเองให้ท้าทายยิ่งขึ้นเช่นกัน ทำให้ในปี พ.ศ. 2561 ธอส. ได้รับรางวัลพร้อมกัน 3 รางวัล คือ รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น กลุ่มขนาดใหญ่ , รางวัลความร่วมมือเพื่อการพัฒนาดีเด่นด้านการยกระดับการบริหารจัดการองค์กร (โครงการพี่เลี้ยง) และรางวัลความร่วมมือเพื่อการพัฒนาด้านความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ประเภทเชิดชูเกียรติ (โครงการสร้างบ้านสร้างอาชีพ) รวมถึงรับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class) และต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2562 ธอส. ได้รับรางวัลจากกระทรวงการคลังอีก 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลชมเชยประเภทรางวัลความร่วมมือเพื่อการพัฒนาดีเด่น ด้านการยกระดับการบริหารจัดการองค์กร, รางวัลรัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยมประจำปี 2562, รางวัลผู้นำองค์กรดีเด่น ประจำปี 2562, นอกจากนี้ยังได้รับรางวัล การประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใส จาก ปปช. (ITA) เป็นอันดับที่ 1 ของประเทศ 3 ปี ติดต่อกัน (ปี 2560 – 2562) และในปีเดียวกันยังได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) ซึ่งแสดงถึงการก้าวไปข้างหน้า อย่างมั่นคงด้วยความเป็นเลิศขององค์กรที่ได้รับการยอมรับ

ขอขอบพระคุณธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการให้ข้อมูล

