

# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



จากการที่ธนาคารออมสินได้นำผลการประเมิน ITA ปี 2562 มาวิเคราะห์ และกำหนดมาตรการปรับปรุง การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ด้านกระบวนการทำงาน คุณภาพการดำเนินงาน และประสิทธิภาพการ สื่อสาร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง ดังนี้

1. แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร
2. แผนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน/ การให้บริการของธนาคาร และเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของธนาคาร

โดยรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสตามแผนงาน ที่ได้กำหนดไว้ ประจำเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563 ดังนี้

## มาตรการที่ 1

## แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร

แผนงาน	ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563
1. แผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบ สาขาเป็น Social Branch	<p>ธนาคารได้ดำเนินนโยบายในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม สู่การพัฒนา อย่างยั่งยืน <b>Social Banking</b> โดยปรับปรุงการทำงานของพนักงานที่เน้นด้าน Service ไปทำงานด้าน Social เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยเน้นดูแลลูกค้า 7 รูปแบบ</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Financial Logistic Center</li><li>2) ศูนย์พัฒนาอาชีพ</li><li>3) ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน</li><li>4) ศูนย์แก้ไขหนี้นอกระบบ</li><li>5) ศูนย์แสดงสินค้าชุมชน</li><li>6) การท่องเที่ยวชุมชน</li><li>7) Community Center, ศูนย์รักษาพยาบาล</li></ol> <p><b>ในปี 2562</b> ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนสาขาในรูปแบบเดิม โดยพัฒนาจากสาขารูปแบบเดิม มาเป็น Social Bank จำนวน 29 สาขา</p> <p><b>ในปี 2563</b> ได้พัฒนาปรับเปลี่ยนสาขาในรูปแบบเดิม มาเป็น Social Bank เพิ่มขึ้น 22 สาขา รวมเป็น 51 สาขา</p>

# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



แผนงาน

ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

2. การกำหนดแนวทาง  
ในการรับฟังเสียง  
ของลูกค้า

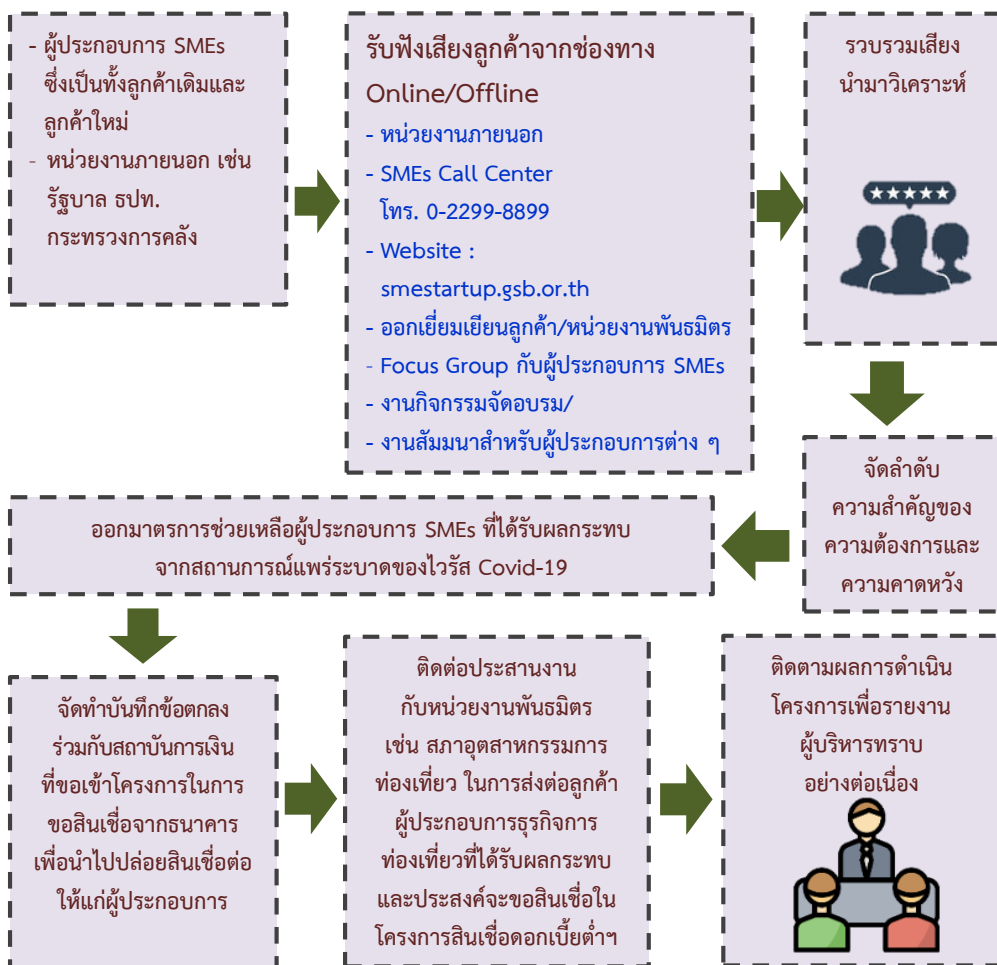
2.1 ทบทวนแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ  
กระบวนการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

### กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ

รวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร และ Social Media  
เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยจัดทำรายงานบทวิเคราะห์  
เสียงของลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ (Voice of Customer) โดยเสียง  
ของลูกค้าส่วนใหญ่กล่าวถึงมาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-19) ของธนาคาร เช่น มาตรการพักหนี้ และมาตรการ  
สินเชื่อผ่อนปรนต่าง ๆ เป็นต้น

### กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ตามโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs

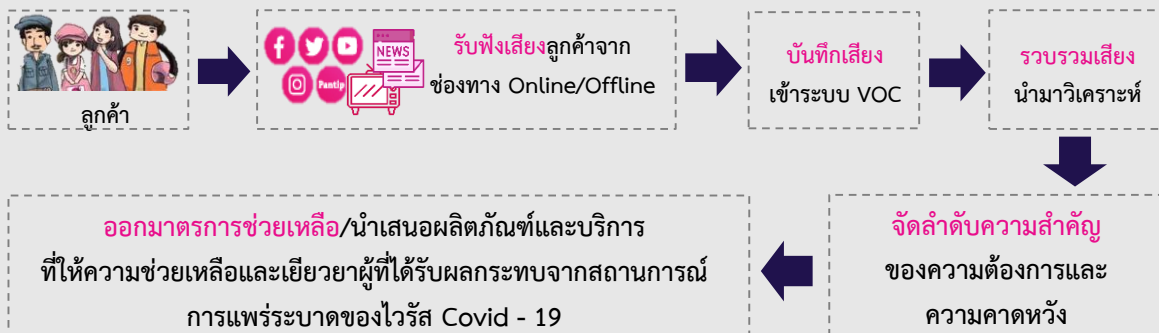


# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



## แผนงาน ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

### กลุ่มลูกค้าบุคคล



## แผนงาน ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

### 2.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า และนำความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Call Center/ สำนักงานสาขา/ Social Media/ ผู้ประกอบการ SMEs/ SMEs Call Center/ Website : Smestartup.gsb.or.th/ หน่วยงานพันธมิตร โดยลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ และการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid - 19) เนื่องจากรายได้ลดลงหรือถูกเลิกจ้าง ได้แสดงความต้องการ/ ความคาดหวังให้ธนาคารบรรเทาผลกระทบ เพื่อให้มีเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน/ การดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อไม่ให้เป็นหนี้ค้ำชำระ เช่น ต้องการเงินกู้ฉุกเฉินที่วงเงินไม่สูงมาก อัตราดอกเบี้ยต่ำ เอกสารประกอบการกู้ไม่มาก ระยะเวลาพิจารณาอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องการไปสาขาหลายครั้งในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส

ธนาคารจึงได้ออกมาตรการด้านสินเชื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid - 19) ดังนี้

# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



แผนงาน

ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

## 1) มาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจเดิมของธนาคาร

- มาตรการให้พักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยอัตโนมัติระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2563 (วงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท)
- มาตรการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย โดยการพักชำระหนี้เงินต้นไม่เกิน 2 ปี/ เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระหนี้/ ขยายวันครบกำหนด ตัวสัญญาใช้เงิน / ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เป็นต้น

## 2) โครงการสินเชื่อ GSB SMEs Smooth Biz

- หน่วยงานพันธมิตรที่ทำบันทึกข้อตกลง (MOU) กับธนาคารและสมาชิกหอการค้าจังหวัด ได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ร้อยละ 1.99 ในปีแรก และได้รับสิทธิพิเศษจากกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น สลากออมสิน เช็คของขวัญ เป็นต้น

## 3) โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่อง และแบ่งเบาภาระ ต้นทุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการ วงเงิน 150,000 ล้านบาท ดังนี้

- สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้แก่สถาบันการเงิน เพื่อปล่อยสินเชื่อต่อให้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid - 19) วงเงิน 55,000 ล้านบาท
- สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอื่นที่ได้รับผลกระทบ เช่น ธุรกิจพักรม ธุรกิจการบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น วงเงิน 15,000 ล้านบาท
- สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการ Non-bank ที่ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย ได้แก่ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล ลิขชิงเช่าซื้อ วงเงิน 88,000 ล้านบาท

# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



แผนงาน

ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

- 4) กำหนดมาตรการพักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย เพื่อช่วยเหลือลูกค้าเงินกู้
- 4.1 พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยให้กับลูกค้าของธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ โดยอัตโนมัติเป็นเวลา 6 เดือน (ตั้งแต่ เมษายน 2563)
  - 4.2 เมื่อพ้น 6 เดือนแล้วหากลูกค้ายังไม่สามารถชำระหนี้ได้เท่าเดิมให้ลงทะเบียนขอเข้ามาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย เพื่อพักชำระหนี้เงินต้นเป็นระยะเวลา 2 ปี ได้
- 5) มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย
- 5.1 เปิดให้ลูกค้าลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ธนาคาร ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563
  - 5.2 พักชำระหนี้เงินต้นไม่เกิน 2 ปี
  - 5.3 ระหว่างพักชำระหนี้เงินต้นให้ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 50-100 ตามความสามารถในการชำระหนี้
  - 5.4 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 2 ปี
  - 5.5 ธนาคารจ่ายดอกเบี้ยคืน (Cash Back) ให้กับลูกหนี้ที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 100 ของอัตราดอกเบี้ยตามสัญญา อัตราจ่ายคืนร้อยละ 20 เมื่อชำระหนี้ติดต่อกันครบ 6 เดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี
- 6) ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ วงเงิน 10,000 บาท
- อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.10 บาทต่อเดือน
  - ปลอดชำระหนี้เงินต้น และดอกเบี้ย 6 เดือน
  - ระยะเวลาผ่อนชำระ 18 งวด
  - ไม่ใช่บุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- 6.1 ลูกค้าสมัครลงทะเบียนขอสินเชื่อทางออนไลน์ไม่ต้องเดินทางมายังสาขา
  - 6.2 นัดลูกค้าให้มายื่นเอกสารโดยแจ้งทาง SMS
  - 6.3 เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าในทันที
- 7) ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำ วงเงิน 50,000 บาท
- อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.35 บาทต่อเดือน
  - ระยะเวลาผ่อนชำระ 36 งวด
- 7.1 ลูกค้าสมัครลงทะเบียนขอสินเชื่อทางออนไลน์ไม่ต้องเดินทางมายังสาขา
  - 7.2 นัดลูกค้าให้มายื่นเอกสารโดยแจ้งทาง SMS
  - 7.3 เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าในทันที

## การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



แผนงาน

ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

### 8) สินเชื่อบัตรเครดิต ลดอัตราผ่อนขั้นต่ำต่อเดือน

- ปี 2563 - 2564 ชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 5%
- ปี 2565 ชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 8%

### 9) Refinance บัตรเครดิต

- วงเงินกู้ 10,000 - 100,000 บาท
- ลดดอกเบี้ยเหลือ 8.5%
- ยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน 4 ปี
- ชำระขั้นต่ำ 2.5%

### 10) สินเชื่อฉุกเฉิน : ลูกค้ำเดิม

- วงเงิน 50,000 บาท ดอกเบี้ย 0.50% ต่อเดือน/
- ผ่อน 5 ปี (ปลอดหนี้ 6 เดือนแรก)
- ชำระดี 18 เดือนที่ผ่านมา
- ไม่ใช่หลักประกัน

# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



## แผนงาน

ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

### 3. ปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับดิจิทัล

นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวก  
ในการให้บริการกับลูกค้านอกสำนักงาน ลดระยะเวลาการให้บริการ ลดการใช้  
สำเนาเอกสารของลูกค้า (Hard Copy)

การเข้าใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารแบบ Digital  
Onboarding ผ่านเครื่อง Smart Device ที่เรียกว่า SUMO : Sales and  
Services Unit on Mobile โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2563  
เป็นต้นมา ซึ่งสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ ดังนี้

- การเปิดบัญชีเงินฝาก
- การรับฝากเงินนอกสถานที่
- การรับชำระสินเชื่อ รับชำระค่าสินค้าและบริการ
- การเปิดบัญชีสลากออมสินพิเศษ/ สลากออมสินพิเศษดิจิทัล
- การเปิดบัญชีกองทุน (MyMo MyFund)
- การสมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)
- การสร้าง/แก้ไขบัญชีลูกค้า

ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยการรวมศูนย์อนุมัติ  
สินเชื่อทั้งสินเชื่อธุรกิจ SMEs และสินเชื่อรายย่อย (Centralization)

- สำนักงานอนุมัติสินเชื่อรายย่อย จำนวน 18 สำนัก
- ศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อย จำนวน 18 ศูนย์
- สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs จำนวน 18 สำนัก
- ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs จำนวน 82 ศูนย์

### 4. ปรับปรุงกระบวนการ แจ้งเบาะแสร้องเรียน

- อยู่ระหว่างจัดทำนโยบาย/กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน  
(Whistleblowing) ผังกระบวนการการแจ้งเบาะแส รวมถึงมาตรการ  
คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



แผนงาน

ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

- |   |  |
|---|--|
| 5. เผยแพร่คู่มือมาตรฐาน<br>การปฏิบัติงาน/การให้บริการ | - จัดทำ/เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐาน<br>การให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> เงินฝาก</li><li><input type="checkbox"/> สลากออมสินพิเศษ</li><li><input type="checkbox"/> รับชำระค่าบริการ</li><li><input type="checkbox"/> สินเชื่อ</li><li><input type="checkbox"/> บัตรเครดิต</li><li><input type="checkbox"/> การรับลูกค้า</li></ul> |
|---|--|



# การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



## มาตรการที่ 2

แผนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน/  
การให้บริการของธนาคาร และเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของธนาคาร

### แผนงาน ผลการดำเนินการเดือน มกราคม - มิถุนายน 2563

#### 1. เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

- พัฒนา Website ของธนาคารออมสิน ดังนี้
  - เน้นรูปแบบทันสมัย สามารถใช้งานได้ง่าย
  - รองรับการใช้งาน Application สำหรับ Social Network
  - เพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาจาก Website Google
  - มีระบบการรายงานข้อมูลสถิติการเข้าใช้งาน Website ของธนาคาร (Google Analytic)
  - รองรับการเชื่อมต่อของระบบ Chatbot ของธนาคาร

โดยผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2563 อยู่ระหว่างการพัฒนาและปรับปรุง และมีกำหนดการติดตั้ง Website ใหม่ของธนาคารในเดือน สิงหาคม 2563
- เพิ่มเติมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่จำเป็นไว้ใน Website ของธนาคารออมสิน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรับทราบ
- เพิ่มช่องทางกรร็องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยสามารถค้นหาได้ใน [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)



- > ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง / ประกาศขาย
- > ค้นหาสาขา
- > ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน
- > สื่อเผยแพร่
- > ศูนย์รับฟังเสียงของลูกค้า
- > บล๊อคการเงิน

**ศูนย์รับฟังเสียง  
ของลูกค้า**

สำหรับผลการอนุมัติสินเชื่อ Covid  
ทุกกรณีผ่านทาง SMS

เลือกใช้ในการติดต่อ

- 👍 อนุมัติ
- 💡 สินเชื่อ Covid (0-0.000/50,000)
- 👉 ธนาคารลูกค้าที่ / สาขา (ช.บ. / สาขา) (Q&A)
- 📄 ส่งเอกสารใบคำร้องขอสินเชื่อ

ส่งเรื่องทั่วไป    ส่งเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่งเรื่องไปยังสาขา \*  
--> สาขาเลือก -->

ชื่อจริง \*    นามสกุล \*

หมายเลขบัตรประชาชน \*    หมายเลขบัตรประจำตัว