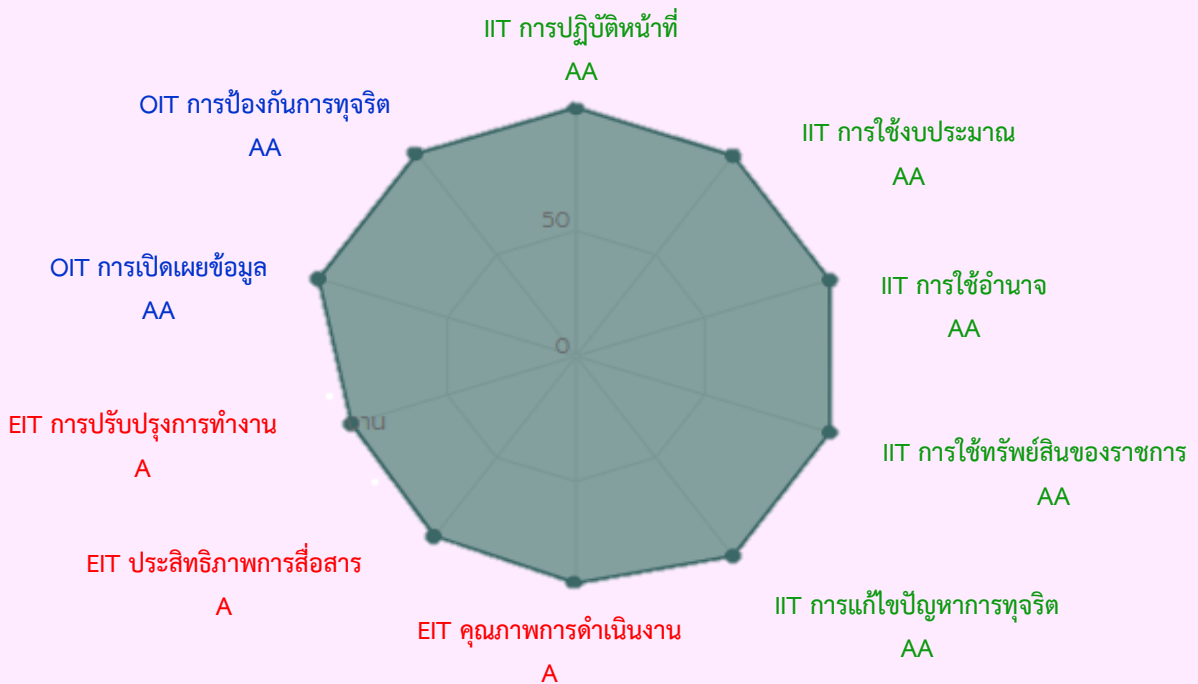


มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ITA ปี 2562

ธนาคารออมสินได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดยในปี พ.ศ. 2562 ธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score) : AA ที่คะแนนรวม 96.31 คะแนน จัดเป็นอันดับที่ 4 จาก 54 รัฐวิสาหกิจ และเป็นอันดับที่12 ของหน่วยงานทั้งหมด 8,299 หน่วยงาน



วิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมิน ITA ปี 2562 พบว่า คะแนนการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของธนาคาร (OIT) และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT) อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) แต่การรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) อยู่ในระดับดีมาก (Very Good) ซึ่งต่ำกว่าคะแนนประเมิน OIT และ IIT โดยเฉพาะการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกต่อธนาคารด้านการปรับปรุงการทำงาน คุณภาพการดำเนินงาน และประสิทธิภาพการสื่อสาร

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เห็นพัฒนาการในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างชัดเจน ธนาคารจึงควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน คุณภาพการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานที่โปร่งใสแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก พร้อมทั้งมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำมาปรับปรุงการออกผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย และตรงตาม Life Style ของลูกค้าในยุคดิจิทัล

มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



ธนาคารจึงได้กำหนดมาตรการปรับปรุงการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ดังนี้

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

มาตรการที่ 1

แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานรับผิดชอบ
1. แผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาเป็น Social Branch	- ปรับแนวทางการดำเนินงานของสาขา โดยปรับการทำงานของพนักงานที่ Service เดิมไปทำงานด้าน Social เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)	ม.ค. - ธ.ค. 63 - กลุ่มลูกค้าฐานราก และสนับสนุนนโยบายรัฐ
2. การกำหนดแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า	2.1 ทบทวนแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ เปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	ม.ค. - ธ.ค. 63 - กลุ่มลูกค้าบุคคล - กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ - กลุ่มลูกค้าฐานรากฯ
	2.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า และนำความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. 63 - กลุ่มลูกค้าบุคคล - กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ - กลุ่มลูกค้าฐานรากฯ
3. ปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับดิจิทัล	- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการนอกสถานที่ - ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยการรวมศูนย์ (Centralization)	ม.ค. - ธ.ค. 63 - กลุ่มลูกค้าบุคคล - กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ - กลุ่มลูกค้าฐานรากฯ
4. ปรับปรุงกระบวนการแจ้งเบาะแสร้องเรียน	- จัดทำนโยบาย/กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing)	ม.ค. - ธ.ค. 63 - กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล
5. เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	- จัดทำ/เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร	ม.ค. - มิ.ย. 63 - กลุ่มทรัพยากรบุคคล

มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสของธนาคารออมสิน



มาตรการที่ 2

แผนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน/
การให้บริการของธนาคาร และเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของธนาคาร

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานรับผิดชอบ
1. เพิ่มประสิทธิภาพ การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงรูปแบบ Website ของธนาคารออมสิน ให้สามารถเข้าถึงง่าย - เพิ่มเติมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่จำเป็นของธนาคาร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรับทราบ - ปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร 	ม.ค. - ธ.ค. 63 ฝ่ายสื่อสารองค์กร

การควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ ต่อกลุ่มยุทธศาสตร์ เป็นรายเดือน และกลุ่มยุทธศาสตร์รวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนเสนอคณะกรรมการของธนาคารเป็นประจำทุกเดือน
2. กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล มีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานตามแผนงานเป็นประจำทุกเดือน