

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออสัน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
<p>1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย</p>	<p>1.1 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ SMEs และลูกค้ารายใหญ่</p>	<p><b>การสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม</b></p> <p>ธนาคารออสัน และสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม ได้เข้าร่วมลงนามจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ (MOU) โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อร่วมสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคม ร่วมส่งเสริม พัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ที่มุ่งดำเนินการตามพันธกิจในการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน ยกย่องระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการเป็นธนาคารเพื่อสังคมและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>โดยได้นำผลในการเข้าร่วมประชุมและร่วมกันกำหนดแนวทางในการให้สินเชื่อมากำหนดเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่จะออกให้บริการกับลูกค้า และนำเสนอคณะกรรมการชด้อยของธนาคาร</p>

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	1.1 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ SMEs และลูกค้ารายใหญ่	<p>การสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (ต่อ)</p> <p><b>สินเชื่อเพื่อสังคม ได้ออกให้บริการภายใต้โครงการ “ออมสินขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อสังคม”</b></p> <p>โดยได้มีการอนุมัติหลักเกณฑ์ เงื่อนไข การให้สินเชื่อธุรกิจ “ออมสินขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อสังคม” สำหรับหน่วยงานพันธมิตร (MOU) ที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งและประกอบธุรกิจเพื่อสังคม ตามมติคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ครั้งที่ 19/2563 เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2563 โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p><b>คุณสมบัติผู้กู้</b> นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือสังคม หรือเป็นกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) และเป็นสมาชิกของหน่วยงานพันธมิตรที่ลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกัน</p> <p><b>วัตถุประสงค์ในการกู้</b> เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน เสริมสภาพคล่อง เพื่อลงทุนต่อเติมซ่อมแซมสถานประกอบการ กิจการ ซื่ออุปกรณ์เพื่อใช้ในการประกอบกิจการ หรือลงทุนในทรัพย์สินถาวร ยกเว้น การซื้อขายที่ดินที่มีลักษณะเก็งกำไร</p> <p><b>ระยะเวลาในการกู้</b> เงินกู้ระยะสั้น 1 ปี ทั้งนี้ ให้มีการทบทวนวงเงินทุกปี เงินกู้ระยะยาว กู้สูงสุดไม่เกิน 10 ปี</p>

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน															
1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	1.1 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ SMEs และลูกค้ารายใหญ่	<p>การสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (ต่อ)</p> <table border="1"> <tr> <th>อัตราดอกเบี้ย</th> <th>เงินกู้ระยะสั้น (O/D, P/N)</th> <th>เงินกู้ระยะยาว (L/T)</th> </tr> <tr> <td></td> <td>ปีที่ 1-2 ร้อยละ 2.99 ต่อปี</td> <td>ปีที่ 1-2 ร้อยละ 2.99 ต่อปี</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ปีที่ 3 เป็นต้นไป ร้อยละ MOR ต่อปี</td> <td>ปีที่ 3-10 ร้อยละ MLR ต่อปี</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <th>หลักประกัน</th> <th>วงเงินกู้ไม่เกิน 3.00 ลบ.</th> <th>วงเงินกู้เกินกว่า 3.00 - 10.00 ลบ.</th> </tr> <tr> <td></td> <td>บุคคลที่ธนาคารเชื่อถือ + บสย.</td> <td>หลักทรัพย์อย่างน้อย 30% + บสย.</td> </tr> </table> <p>อื่นๆ <b>ยกเว้น</b> Front End Fee และ Pre-Payment Fee</p> <p>ซึ่งสมาคมธุรกิจเพื่อสังคมได้ดำเนินการจัดส่งรายชื่อลูกค้าที่เป็นสมาชิกที่มีความประสงค์ขอใช้บริการสินเชื่อภายใต้กิจกรรมส่งเสริมการขาย (โปรโมชัน) สินเชื่อธุรกิจ “ออมสินขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อสังคม” ให้กับธนาคารออมสิน ณ วันที่ 8 มีนาคม 2564 รวมทั้งสิ้น 15 ราย วงเงิน 158.90 ล้านบาท</p>	อัตราดอกเบี้ย	เงินกู้ระยะสั้น (O/D, P/N)	เงินกู้ระยะยาว (L/T)		ปีที่ 1-2 ร้อยละ 2.99 ต่อปี	ปีที่ 1-2 ร้อยละ 2.99 ต่อปี		ปีที่ 3 เป็นต้นไป ร้อยละ MOR ต่อปี	ปีที่ 3-10 ร้อยละ MLR ต่อปี	หลักประกัน	วงเงินกู้ไม่เกิน 3.00 ลบ.	วงเงินกู้เกินกว่า 3.00 - 10.00 ลบ.		บุคคลที่ธนาคารเชื่อถือ + บสย.	หลักทรัพย์อย่างน้อย 30% + บสย.
อัตราดอกเบี้ย	เงินกู้ระยะสั้น (O/D, P/N)	เงินกู้ระยะยาว (L/T)															
	ปีที่ 1-2 ร้อยละ 2.99 ต่อปี	ปีที่ 1-2 ร้อยละ 2.99 ต่อปี															
	ปีที่ 3 เป็นต้นไป ร้อยละ MOR ต่อปี	ปีที่ 3-10 ร้อยละ MLR ต่อปี															
หลักประกัน	วงเงินกู้ไม่เกิน 3.00 ลบ.	วงเงินกู้เกินกว่า 3.00 - 10.00 ลบ.															
	บุคคลที่ธนาคารเชื่อถือ + บสย.	หลักทรัพย์อย่างน้อย 30% + บสย.															

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
<p>1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย</p>	<p>1.2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ/ข้อเสนอแนะ และการสื่อสารช่องทาง กับ ผู้รับบริการที่เข้ามาที่สาขา โดยใช้ตอบแบบสอบถามผ่าน QR CODE และสัมภาษณ์ลูกค้าธนาคารออมสินสาขา โดยเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564 ได้ดำเนินการแล้วเสร็จเรียบร้อย โดยสรุปดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับคุณภาพการบริการของสาขา ได้แก่</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า เช่น รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก</li> <li>- สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที</li> </ul> </li> <li><b>แนวทางในการสร้างความประทับใจจากลูกค้า ได้แก่</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า ถ้าพนักงานสามารถรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า</li> <li>- ให้พนักงานคอยแนะนำ ช่วยเหลือ และสอบถามถึงปัญหา ในขณะที่ลูกค้ามารับบริการ เพื่อแสดงถึงความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า</li> <li>- บุคลิกภาพที่ดี อธฺยาศัยที่ดี รวมไปถึงการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นกันเอง เพื่อแสดงถึงการบริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม</li> <li>- พนักงานตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนดไว้</li> <li>- ต้องการให้ธนาคารออมสินสาขาส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น รายการส่งเสริมการขาย การออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ผ่านข้อความโทรศัพท์มือถือ SMS พนักงานสาขา ช่องทางการสื่อสาร Social Media Social</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	1.3 เสริมสร้างและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่กลุ่มลูกค้าฐานรากร่วมกับ สถาบันอุดมศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลการดำเนินงานของโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น โดยรวมกับสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 64 แห่ง จำนวน 470 องค์กรชุมชน และมีผู้ได้รับประโยชน์ประมาณ 20,000 กว่าราย โดยดำเนินการ ดังนี้               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐาน</li> <li><input type="checkbox"/> เสริมสร้าง/ให้ความรู้ด้านการตลาด</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุนช่องทางการตลาด ทั้ง Offline และ Online</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ความรู้เรื่องการบริหารจัดการกลุ่ม</li> </ul> </li> </ul> <p>ผลที่ได้รับ คือ นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานจริงกับกลุ่มชุมชน สถาบันอุดมศึกษาได้นำความรู้ไปพัฒนาชุมชน และธนาคารได้สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับลูกค้าระดับฐานราก</p>
	1.4 เสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการโฮมสเตย์เพื่อให้ได้มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• อบรมการใช้ Platform Airbnb ให้กับ 6 ชุมชนโฮมสเตย์ต้นแบบ เพื่อนำไปขยายต่อไปในพื้นที่ของตนเอง</li> <li>• พัฒนายกระดับมาตรฐานโฮมสเตย์ ณ เกาะพิทักษ์ จ.ชุมพร จำนวน 25 แห่ง โดย               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ปรับภูมิทัศน์</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุนเตาเผาขยะ ลดมลพิษ สิ่งแวดล้อม</li> <li><input type="checkbox"/> อบรมการยกระดับมาตรฐาน</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องใช้เกี่ยวกับโฮมสเตย์</li> <li><input type="checkbox"/> จัดทำห้องพักต้นแบบให้กับโฮมสเตย์</li> <li><input type="checkbox"/> จัดทำป้ายโฮมสเตย์ จำนวน 25 แห่ง</li> </ul> </li> </ul>

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	1.5 การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานกำกับดูแล	<p>ประชุมร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>วันที่ 4 ม.ค.2564 ประชุมหารือ เรื่อง แนวทางมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ผู้บริหารและทีมผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>วันที่ 6 ม.ค.2564 ประชุมหารือ เรื่อง แนวทางการติดตามแก้ไขหนี้ ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ผู้บริหารและทีมผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>วันที่ 5 มี.ค.2564 ประชุมหารือแนวทางการติดตามแก้ไขหนี้ และสินเชื่อ ช.พ.ค. ผู้เข้าประชุม ได้แก่ ผู้บริหารและทีมผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>

**หมายเหตุ** เนื่องจากอยู่ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID-19 ดังนั้น จึงไม่สามารถจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ต้องลงไปพบปะกับหน่วยงานได้ ทำให้แผนงานดังกล่าวเลื่อนกำหนดการดำเนินการออกไป โดยจะดำเนินการเมื่อสถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายแล้ว

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
<b>2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน</b>		
2.1 ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้	- การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน และการให้บริการลูกค้าในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยการปรับปรุง MyMo Banking สำหรับการให้บริการสินเชื่อ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงให้สามารถลงทะเบียนขอสินเชื่อตามมาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจาก ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผ่าน MyMo  <u>ผลการดำเนินงาน</u> สามารถเปิดให้บริการสมัครสินเชื่อเสริมพลังฐานรากผ่าน MyMo เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 15-26 มกราคม 2564 จำนวน 443,611 ราย เป็นเงิน 11,508 ล้านบาท ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>สินเชื่อเสริมพลังฐานราก จำนวน 297,862 ราย เป็นเงิน 10,051 ล้านบาท</li> <li>สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ จำนวน 145,749 ราย เป็นเงิน 1,457 ล้านบาท</li> </ul> </li> <li>ปรับแผนการชำระหนี้สำหรับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผ่าน MyMo โดยเริ่มดำเนินการ 1 ม.ค.-ปัจจุบัน มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสิ้น 352,398 ราย</li> </ol>

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน		
	<p>- แผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้า สำหรับการให้บริการนอกสถานที่ ด้วยเครื่อง SUMO โดยปรับเพิ่มประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การรับฝาก และเปิดบัญชี</li> <li>• เปิดผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต</li> <li>• สมักร MyMo พร้อม สลากดิจิทัล</li> <li>• ถอนเงินสด ส่ง SMS ยืนยันการทำรายการและสามารถตรวจสอบประวัติรายการที่ทำผ่าน Cash Withdrawal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงให้มีการเปิดบัญชีเงินฝากผ่านเครื่อง Mini Ipad หรือที่เรียกว่า SUMO โดยพัฒนาให้สามารถยืนยันตัวตนผ่านเครื่อง SUMO ซึ่งจะตรวจสอบสถานะบัตรประชาชนกับกรมการปกครอง</li> <li>- ปรับปรุง feature ของเครื่อง ให้สามารถสมักรทำบัตรเดบิต ผ่านเครื่อง SUMO ซึ่งพนักงานออกไปให้บริการลูกค้านอกสถานที่ได้ โดยไม่ต้องเข้ามาติดต่อที่สาขาของธนาคาร</li> <li>- ปรับปรุง feature ของเครื่อง ให้สามารถสมักร MyMo และ Digital Salak ผ่านเครื่อง SUMO ซึ่งพนักงานออกไปให้บริการลูกค้านอกสถานที่ได้ โดยไม่ต้องเข้ามาติดต่อที่สาขาของธนาคาร</li> <li>- ปรับปรุง feature ของเครื่อง ให้สามารถทำรายการถอนเงินสด ส่ง SMS ยืนยันการทำรายการ และตรวจสอบประวัติรายการที่ทำผ่าน Cash Withdrawal ซึ่งจากเดิมเครื่องจะให้บริการได้เฉพาะการรับฝากนอกสถานที่เท่านั้น</li> </ul>





# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
<b>2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน</b>		
	<p>- การปรับปรุงระบบการจองคิวออนไลน์ โดยใช้ Application ให้ลูกค้าสามารถจองคิวผ่าน Smart Phone ของลูกค้าเอง</p>	<p>จัดทำ Application สำหรับให้บริการจองคิวออนไลน์จากธนาคารออมสิน ผ่าน Smart Phone ของลูกค้า ซึ่งจะสามารถจองคิวล่วงหน้าได้ 5 วัน หรือเมื่อลูกค้าไปถึงสาขาสามารถจองคิวโดยไม่ต้องกดที่เครื่องรับบัตรคิว และแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวของตนเอง</p> <p>โดยข้อมูล ณ สิ้นเดือนมีนาคม 2564 ธนาคารได้นำร่องโดยเปิดให้บริการกับสาขาแล้ว จำนวน 227 สาขาทั่วประเทศ และจะขยายต่อไปยังสาขาอื่นๆของธนาคาร</p>

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติงาน		
2.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสื่อสังคมออนไลน์	- การเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวกในการเข้าถึง และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	<p>1. ช่องทางการติดต่อสำหรับสินค้าธุรกิจ SMEs : GSB SMEs Call Center จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำปรึกษาด้านสินค้าธุรกิจ เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ แนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคารอันเป็นประโยชน์ แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ และบุคคลทั่วไป รวมถึงเป็นช่องทางรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ประกอบการธุรกิจ และบุคคลทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของธนาคารต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ณ ฝ่ายบริหารลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ อาคาร 10 ชั้น 7</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พนักงาน Call Center ส่วนพัฒนาฯ ฝ่าย.</li> </ul>

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน																					
2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน																							
2.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสื่อสังคมออนไลน์	- การเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวกในการเข้าถึง และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	1. ช่องทางการติดต่อสำหรับสินเชื่อธุรกิจ SMEs : GSB SMEs Call Center (ต่อ) <div style="text-align: center;">  <p>ผลการดำเนินงาน โครงการ GSB SMEs Call Center 02-299-8899</p> <p>ปี 2564 (ม.ค. - มี.ค.)</p> <p>จำนวนสายทั้งสิ้น 1,210 สาย</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>มาตรการช่วยเหลือ / พักชำระหนี้</th> <th>จำนวนสาย</th> <th>เปอร์เซ็นต์</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>สินเชื่อเสริมพลังฐานราก</td> <td>143 สาย</td> <td>11.82%</td> </tr> <tr> <td>สินเชื่อ Soft Loan / มีที่มีเงิน</td> <td>119 สาย</td> <td>9.83%</td> </tr> <tr> <td>สอบถามผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ</td> <td>107 สาย</td> <td>8.84%</td> </tr> <tr> <td>มาตรการช่วยเหลือ / พักชำระหนี้</td> <td>206 สาย</td> <td>17.02%</td> </tr> <tr> <td>อื่นๆ</td> <td>244 สาย</td> <td>20.17%</td> </tr> <tr> <td>สินเชื่อธุรกิจ</td> <td>391 สาย</td> <td>32.31%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	มาตรการช่วยเหลือ / พักชำระหนี้	จำนวนสาย	เปอร์เซ็นต์	สินเชื่อเสริมพลังฐานราก	143 สาย	11.82%	สินเชื่อ Soft Loan / มีที่มีเงิน	119 สาย	9.83%	สอบถามผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ	107 สาย	8.84%	มาตรการช่วยเหลือ / พักชำระหนี้	206 สาย	17.02%	อื่นๆ	244 สาย	20.17%	สินเชื่อธุรกิจ	391 สาย	32.31%
มาตรการช่วยเหลือ / พักชำระหนี้	จำนวนสาย	เปอร์เซ็นต์																					
สินเชื่อเสริมพลังฐานราก	143 สาย	11.82%																					
สินเชื่อ Soft Loan / มีที่มีเงิน	119 สาย	9.83%																					
สอบถามผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ	107 สาย	8.84%																					
มาตรการช่วยเหลือ / พักชำระหนี้	206 สาย	17.02%																					
อื่นๆ	244 สาย	20.17%																					
สินเชื่อธุรกิจ	391 สาย	32.31%																					

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

## เดือน มกราคม - มีนาคม 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน		
2.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสื่อสังคมออนไลน์	- การเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวกในการเข้าถึง และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	<p>2. เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านสื่อ Social : GSB NOW ซึ่งเป็น application LINE ที่จะประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารด้านต่าง ๆ การแจ้งยอดความเคลื่อนไหวในการทำรายการทางบัญชีของธนาคาร และเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลกับพนักงาน ได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> แจ้งเตือนเมื่อมีเงินเข้า-ออกจากบัญชีเงินฝาก/สลากออมสิน</li> <li><input type="checkbox"/> แจ้งเตือนทันทีเมื่อถูกรางวัลสลากออมสิน หรือเมื่อมีเงินเข้าบัญชี</li> <li><input type="checkbox"/> แจ้งเตือนธุรกรรมบัตรเครดิต โดยแจ้งเตือนเมื่อจ่าย หรือ Due Alert ตรวจสอบรายการใช้จ่ายวงเงินคงเหลือ หรือยอดค้างชำระ แลกคะแนนสะสม เปิดใช้บัตร/ยกเลิกบัตร</li> <li><input type="checkbox"/> ค้นหาสาขาของธนาคาร หรือตู้ ATM</li> <li><input type="checkbox"/> ระบบ AI ที่โต้ตอบเสมือนเจ้าหน้าที่ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ul> <p>โดยสิ้นเดือน มีนาคม 2564 มีลูกค้าเพิ่มเป็นเพื่อนรวม 433,903 คน และเปิดใช้บริการรวมทั้งสิ้น 139,770 คน</p>