

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

ธนาคารออมสินได้ดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่ม พัฒนางค์กรอย่างยั่งยืน และเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยธนาคารได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงาน ป.ป.ช. โดยเข้าร่วมตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน

ในปี 2563 ธนาคารออมสินได้รับผลการประเมินในระดับ AA ที่คะแนนรวม 97.19 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2562 เท่ากับ 0.88 คะแนน แต่อย่างไรก็ตามธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำผลคะแนนมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำมาตรการปรับปรุงการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส



บทวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมิน ITA ปี 2563 เมื่อนำมาวิเคราะห์ในแต่ละตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน : IIT และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ : OIT อยู่ในระดับ AA (95 - 100 คะแนน) แต่สำหรับตัวชี้วัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก : EIT อยู่ในระดับ A (85 - 94.99 คะแนน) ได้แก่ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน 93.20 คะแนน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร 91.54 คะแนน และด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน 89.35 คะแนน

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

ดังนั้น เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารด้านคุณธรรมและความโปร่งใสให้ดียิ่งขึ้น เป็นไปอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง รวมทั้งสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ธนาคารจึงได้จัดทำมาตรการปรับปรุงการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร และด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ / กระบวนการปฏิบัติงาน / การให้บริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ดังนี้

(1) มาตรการปรับปรุงการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

มาตรการปรับปรุงการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประกอบด้วย 2 แผนงานหลัก ได้แก่

1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของธนาคาร
2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน / การให้บริการ
 - 2.1 ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
 - 2.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
1. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ SMEs และลูกค้ารายใหญ่ 	กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
	<ul style="list-style-type: none"> การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ 	ฝ่ายบริหารงานสาขา / ทุกกลุ่มงาน
	<ul style="list-style-type: none"> เสริมสร้างและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่กลุ่มลูกค้าฐานรากร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา 	กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ
	<ul style="list-style-type: none"> เสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการโฮมสเตย์เพื่อให้ได้มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย 	สายงานพัฒนาธุรกิจผู้ประกอบการรายย่อย และ SMEs Start up
	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานกำกับดูแล 	ทุกกลุ่มงาน

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

แผนงาน	แนวทางการดำเนินงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
2. แผนงานปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน		
2.1 ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้	- การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน และการให้บริการลูกค้าในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยการปรับปรุง Application MyMo Banking สำหรับการให้บริการสินเชื่อ	กลุ่มดิจิทัลแบงก์กิ้ง
	- แผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้า สำหรับการให้บริการนอกสถานที่ ด้วยเครื่อง SUMO โดยปรับปรุงประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> - การรับฝาก และเปิดบัญชี - เปิดผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต - สมัครง MyMo พร้อม สลากดิจิทัล - ถอนเงินสด ส่ง SMS ยืนยันการทำรายการ และสามารถตรวจสอบประวัติรายการที่ทำผ่าน Cash Withdrawal 	ฝ่ายบริหารงานสาขา
	- การปรับปรุงระบบการจองคิวออนไลน์ โดยใช้ Application ให้ลูกค้าสามารถจองคิวผ่าน Smart Phone ของลูกค้าเอง เพื่อให้เกิดการบริการอย่างเท่าเทียม และให้บริการเป็นไปตามระยะเวลามาตรฐานที่ธนาคารกำหนด	ฝ่ายบริหารงานสาขา
2.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสื่อสังคมออนไลน์	- การเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ในการเข้าถึง และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ / ฝ่ายสื่อสารองค์กร

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2564

(2) ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ : ดำเนินการต่อเนื่องตลอดปี 2564

(3) การควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ ต่อกลุ่มยุทธศาสตร์ เป็นรายเดือน และกลุ่มยุทธศาสตร์รวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนเสนอคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน
2. กลุ่มกำกับและบริหารความเสี่ยง มีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานตามแผนงานเป็นประจำทุกเดือน