

ผลการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
<p>1. หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานภาครัฐ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล</li> <li>การสำรวจ/สัมภาษณ์/คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายเดือน/รายไตรมาส/รายปี</li> <li>รายปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อสังเกตและคำแนะนำ</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินงาน</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน</li> <li>สนับสนุนนโยบายรัฐบาล และเป็นแหล่งเงินทุน</li> <li>สร้างโอกาสให้กับประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ</li> <li>พัฒนากระบวนการตามข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ</li> <li>สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนฐานรากด้านต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายกำกับธุรกิจ</li> <li>ฝ่ายยุทธศาสตร์ ธนาคาร</li> <li>ฝ่ายนวัตกรรม และประเมินผลองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และคณะทำงาน ในเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานเมื่อวันที่ 1-3 , 5 , 8 และ 9 มี.ค. 2564</li> <li>จัดประชุมร่วมกับ SUBPAC ในการสัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 10-11 มี.ค. 2564</li> <li>จัดประชุมเพื่อแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทางนโยบายและแผนการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ประจำปีบัญชี 2565 (Vision Meeting) เมื่อวันที่ 22 ธ.ค. 2564</li> <li>เข้าร่วมประชุมกับ สศค. และสำนักงานประมาณ เพื่อจัดทำโครงการตามนโยบายรัฐบาลในการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 และการขอรับเงินชดเชยจากรัฐบาล และเพื่อเตรียมการรับลงทะเบียนตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่ ในเดือน พ.ย. 2564</li> </ul>
<p>2. พันธมิตร และลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุม สัมมนา หรือจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายเดือน/รายไตรมาส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานราก และสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดประชุมกับบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซีจำกัด (มหาชน) เพื่อพัฒนา ติดตามและแก้ไขปัญหาระบบงาน ColB รวม 16 ครั้ง</li> <li>จัดประชุมกับบริษัท ที.เอ็น. อินคอร์ปอเรชั่น จำกัด และคณะกรรมการบริหารโครงการ Digital Transformation รวม 11 ครั้ง</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจ/สัมภาษณ์/คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเพื่อยกระดับการดำเนินงาน</li> <li>ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานร่วมกัน</li> <li>มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาด และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เตรียมความพร้อมรองรับการทำธุรกิจร่วมกับคู่ค้า</li> <li>พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูล</li> <li>กำหนดแผน/โครงการสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายการพัสดุ</li> <li>ฝ่ายระบบงานบริการลูกค้าหลัก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประสานงานกับบริษัท Advance Research ในการให้บริการ Call Centerแบบ Fully Outsource จำนวน 150 seats 205 agent</li> <li>อนุมัติวงเงินในบริษัทร่วมลงทุน (Venture Capital) 32 ราย เป็นเงิน 677.33 ล้านบาท (สะสม) กองทรัสต์ SMEs Private Equity Trust Fund โดยธนาคารออมสินกองที่ 1-4 ได้ลงทุนในบริษัทร่วมลงทุน รวมทั้งสิ้น 667.06 ล้านบาท</li> <li>จัดสัมมนาพัฒนาศักยภาพพนักงานขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผ่านช่องทางธนาคาร (GSB BANCASSURANCE) ผ่าน Online ในเดือน ก.ค.-ก.ย. 2564 (หลักสูตรที่ 1 จำนวน 18 รุ่น และหลักสูตรที่ 2 จำนวน 6 รุ่น)</li> <li>จัดอบรมความรู้ทางธุรกิจให้กับผู้ประกอบการทั่วไป และจากหน่วยงานพันธมิตร 537 ราย</li> </ul>
<b>3. สังคม และชุมชน สำคัญ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์</li> <li>การสื่อสารผ่านช่องทาง Online และ Offline</li> <li>การสำรวจ/สัมภาษณ์/คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง</li> <li>รายปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงิน และสนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงิน</li> <li>การเสริมสร้างศักยภาพ และยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดแผน/โครงการ CSR in Process</li> <li>สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</li> <li>ฝ่ายส่งเสริมการออม พัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม</li> <li>กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อบรมเข้าสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย 228 ราย ผ่านการประเมินและได้รับประกาศนียบัตร 169 ราย</li> <li>ลงพื้นที่/ ติดตามผลการดำเนินงานองค์กรชุมชน กลุ่มวิสาหกิจชุมชน/ OTOP 179 แห่ง และกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน/ โฮมสเตย์ 252 แห่ง</li> <li>สนับสนุนแนะนำการจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน 40 แห่ง พร้อมทั้งติดตามความก้าวหน้า 7 ครั้ง</li> <li>จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดูงานสถาบันการเงินประชาชนต้นแบบ ปี 2564 ภายใต้งานหัวข้อ โชรวิดี ดีโรว์ เมื่อวันที่ 14 - 15 ธ.ค. 2564 ผ่าน Online มีสถาบัน</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนแหล่งเงินทุน</li> <li>ให้คำแนะนำปรึกษาในการบริหารจัดการด้านการเงิน</li> </ul>			<p>การเงินประชาชนเข้าร่วม 4 แห่ง (สถาบันการเงินประชาชนตำบลน้ำขาว จ.สงขลา สถาบันการเงินประชาชนบ้านทานพอ จ.นครศรีธรรมราช สถาบันการเงินประชาชนตำบลแม่ข้าวต้ม จ.เชียงราย สถาบันการเงินประชาชนบ้านวังสรรพรส จ.จันทบุรี)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนการจัดการน้ำในชุมชน 6 แห่ง มีผู้ได้รับผลประโยชน์ 181,108 คน</li> <li>มอบทุนเด็กดีของสังคม 216 คน มอบทุนอาหารกลางวัน 108 โรงเรียน</li> <li>โรงเรียนเข้าร่วม Digital School Bank สะสม 56 แห่ง เปิดบัญชีใหม่ 44,085 บัญชี จำนวนรายการ 11,913 รายการ จำนวนเงินฝากสะสม 1,942,189 บาท</li> </ul>
4. ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเยี่ยมชมพบปะลูกค้าผ่านกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์</li> <li>การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/ ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทาง Online และ Offline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการ</li> <li>ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย</li> <li>ความปลอดภัยและความเสถียรของการใช้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li> <li>การพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ในทุกด้าน</li> <li>การพัฒนาระบบเทคโนโลยี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานราก และสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนับสนุนแหล่งเงินทุน สินเชื่อเคหะ สวัสดิการ ไทรทอง บัตรเครดิต/เดบิต และสินเชื่อที่สนับสนุนการช่วยเหลือให้ประชาชนรายย่อย/ SMEs (สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน/เสริมพลังฐานราก/ สู้ภัยโควิด/SMEs มีที่มีเงิน/ Soft Loan/ อิมใจ/ ฟิ้นฟู พัฒนาช่องทางให้บริการใหม่ๆ : พัฒนา MyMo ให้ปรับแผนการชำระหนี้/ Digital Lending / การซื้อประกันชีวิต/ ประกันภัย</li> <li>การบริการของพนักงานสาขา 1,054 สาขา</li> <li>การอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงาน ด้านการขาย / Credit Skills</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจ/สัมภาษณ์/คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>มาตรฐานความปลอดภัยด้านการบริหารจัดการ ข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>การบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม</li> <li>เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน</li> <li>มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์</li> </ul>	<p>สารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>ปลอดภัย และเป็นไปตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>การลงพื้นที่ผ่านกิจกรรมของธนาคารต่าง ๆ มหกรรมทางการเงิน ออกบูชงาน Money Expo 4 ครั้ง/ Thailand Smart Money 3 ครั้ง / การลงพื้นที่พัฒนาและส่งเสริมศักยภาพลูกค้าผู้ประกอบการรายย่อย/ SMEs</li> <li>ผลสำรวจความผูกพันของลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มลูกค้าบุคคล = 4.30</li> <li>กลุ่มลูกค้าฐานรากฯ = 4.36</li> <li>กลุ่มลูกค้าธุรกิจ = 4.43</li> </ul> </li> </ul>
<p>5. คณะกรรมการผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Intranet, E-Mail</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง</li> <li>รายปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รักษาสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว</li> <li>มีปัจจัยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ให้คำตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายเลขานุการธนาคาร</li> <li>ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>กลุ่มทรัพยากรบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะและขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน 49,001 คน จำนวน 238 หลักสูตร โดยมีหลักสูตรที่สำคัญ ดังนี้ 1) รองรับนโยบาย 30,919 คน 84 หลักสูตร 2) สร้างรายได้ จำนวน 12,400 คน 65 หลักสูตร 3) GRC 1,349 คน 5 หลักสูตร 4) Leadership 540 คน 21 หลักสูตร และผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ 96.48</li> <li>บุคลากรมีพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร GSB Way ภาพรวมของธนาคาร ร้อยละ 92.23</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง</li> <li>ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน</li> </ul>	เทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลสำรวจความผูกพันพนักงาน ระดับ 4.83 สูงกว่าเป้าหมาย</li> </ul>

