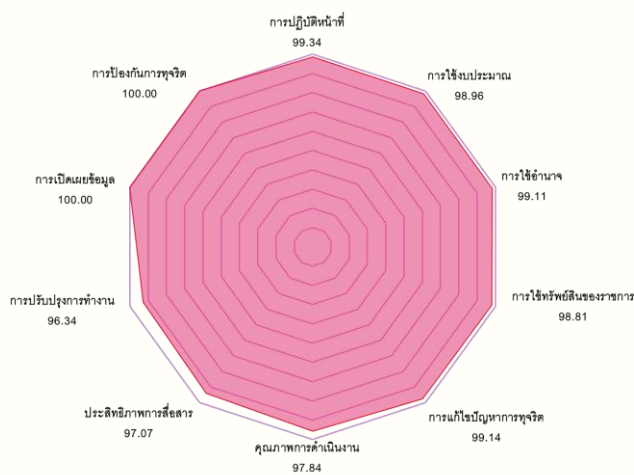




มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2565

ธนาคารออมสินดำเนินงานภายใต้พันธกิจ “ธนาคารเพื่อสังคม” เป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Banking) ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) และส่งเสริมให้พนักงานธนาคารออมสิน ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ไม่ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ในทางมิชอบ หรือเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น ส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล รวมถึงต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และองค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารออมสินได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงาน ป.ป.ช. โดยเข้าร่วมประเมินตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2564 ได้รับผลประเมินในระดับ AA คะแนนรวมเท่ากับ 98.85 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปี 2563 เท่ากับ 1.66 คะแนน และธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและการพัฒนาการมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2565 ดังนี้



จากผลการประเมิน ITA เมื่อเปรียบเทียบผลคะแนนในปี 2563 กับ คะแนนที่ได้รับในปี 2564 พบว่า ตัวชี้วัดทั้ง 10 ด้าน มีผลคะแนนมากกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 85 โดยมีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 96.34 ถึง 100.00 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อประกอบพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ธนาคารควรมีกลไกการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่นำมาสู่ความเชื่อมั่นศรัทธา และสร้างความไว้วางใจแก่สาธารณชนได้มากยิ่งขึ้น
2. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของธนาคาร

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2565

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการของลูกค้าโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 รวมถึงการเพิ่มแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถให้ข้อเสนอแนะ หรือเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน หรือการให้บริการของธนาคาร ซึ่งแผนงานที่กำหนดสอดคล้องกับผลการประเมิน ITA สำหรับตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน โดยมีรายละเอียดของมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของธนาคารออมสิน ประจำปี 2565 ซึ่งประกอบด้วย 2 แผนงานหลัก ดังนี้

1. แผนงานพัฒนาการให้บริการ

วัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้ลูกค้าเกิดความสะดวก ลดการมาติดต่อหรือเข้ารับการบริการที่สาขา ซึ่งจะช่วยลดโอกาสหรือความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19

2. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

วัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาส หรือเพิ่มช่องทางการสำรวจหรือเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และให้บริการของธนาคาร

แผนงาน/ แนวทางการดำเนินงาน	ขั้นตอน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
1. แผนงานพัฒนาการให้บริการ		
1. การปรับปรุง Mobile Banking สำหรับการให้บริการสินเชื่อและบริการอื่น ๆ	☐ เพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับการให้บริการขอสินเชื่อสินเชื่อผ่าน MyMo - สินเชื่อทวงไย (เพื่อสู้ภัยโควิด-19) ให้บริการ ม.ค. 2565 - สินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพ ให้บริการ ม.ค. 2565 ☐ การลงทะเบียนเพื่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เปิดให้ลูกค้าใช้บริการ 28 เม.ย. 2565 ☐ การขอ Statement ผ่าน MyMo เปิดให้ลูกค้าใช้บริการ 27 เม.ย. 2565 ☐ ปรับ feature อื่น ๆ เพื่อให้สะดวกในการใช้บริการ	กลุ่มดิจิทัลแบงก์กิ้ง กลุ่มลูกค้าบุคคล
2. การปรับปรุงการให้บริการนอกสถานที่ ด้วยเครื่อง SUMO	☐ เพิ่มการให้บริการทำบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุ หรือบัตรหาย โดยกำหนดการให้บริการภายใน ไตรมาส 3/2565	กลุ่มดิจิทัลแบงก์กิ้ง กลุ่มลูกค้าบุคคล

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2565

แผนงาน/ แนวทางการดำเนินงาน	ขั้นตอน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
2. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย		
2.1 การสำรวจการรับรู้ ภาพลักษณ์การเป็น ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) การรับรู้ ข่าวสารของธนาคาร	☐ สำรวจภาพลักษณ์การเป็นธนาคาร เพื่อสังคม (มิ.ย. และ ธ.ค. 2565) ☐ สำรวจ Brand Health Check และสำรวจ Brand Penetration เพื่อนำข้อมูลมา ทำกลยุทธ์การตลาดและวางสื่อโฆษณา (มิ.ย. และ ธ.ค. 2565) ☐ สำรวจ Communication Evaluation (มิ.ย. และ ธ.ค. 2565)	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
2.2 การประเมินความ พึงพอใจ ความไม่พึง พอใจ และความผูกพัน ของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารออมสินปี 2565	☐ ทบทวน/ประเมินผลงานประเมินความ พึงพอใจของปี 2564 เพื่อจัดทำ TOR (ก.พ.2565) ☐ ขอความเห็นชอบดำเนินการจ้างที่ปรึกษา และ คัดเลือกที่ปรึกษา (เม.ย. 2565) ☐ ที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจ (พ.ค.-ก.ย. 2565) ☐ นำส่งรายงานการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารออมสินปี 2565 ให้หน่วยงานนำไปใช้ และเผยแพร่ผ่านระบบบริหารจัดการความรู้ (ต.ค.-ธ.ค. 2565)	กลุ่มลูกค้าบุคคล
3. การเปิดโอกาส/ สร้างการมีส่วนร่วมของ ผู้มีส่วนได้เสีย	☐ การเข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังแนวนโยบายและ แนวทางการกำกับดูแลร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล ☐ การประชุมสัมมนา หรือจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันกับพันธมิตร/คู่ค้า ☐ การสื่อสารกับสังคม ชุมชนสำคัญ เพื่อสร้างความเข้าใจ ให้ความรู้ทางการเงิน รวมถึงการเสริมสร้าง ศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิต ☐ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยกิจกรรมดำเนินการต่อเนื่องตลอดปี 2565	- กลุ่มยุทธศาสตร์ - กลุ่มลูกค้าบุคคล - กลุ่มลูกค้าฐาน รากและสนับสนุน นโยบายรัฐ - กลุ่มลูกค้าธุรกิจ และภาครัฐ

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2565

แผนงาน/ แนวทางการดำเนินงาน	ขั้นตอน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
2. แผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย		
2.3 การเปิดโอกาส/สร้าง การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ เสีย	☐ การเข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแลร่วมกับหน่วยงาน กำกับดูแล ☐ การประชุมสัมมนา หรือจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน กับพันธมิตร/คู่ค้า ☐ การสื่อสารกับสังคม ชุมชนสำคัญ เพื่อสร้างความ เข้าใจให้ความรู้ทางการเงิน รวมถึงการ เสริมสร้างศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิต ☐ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยกิจกรรมดำเนินการต่อเนื่องตลอดปี 2565	☐ กลุ่มยุทธศาสตร์ ☐ กลุ่มลูกค้า บุคคล ☐ กลุ่มลูกค้า ฐานรากและ สนับสนุน นโยบายรัฐ ☐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ และภาครัฐ

(2) ระยะเวลาดำเนินการดำเนินงานตามแผน

ระยะเวลาดำเนินการ : ดำเนินการต่อเนื่องตลอดปี 2565

(3) การควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด

1. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดต่อกลุ่มยุทธศาสตร์เป็นรายเดือน
2. กลุ่มยุทธศาสตร์รายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการของธนาคารเป็นประจำทุกเดือน และรายงานคณะกรรมการบริหารเป็นรายไตรมาส
3. กลุ่มกำกับและบริหารความเสี่ยง ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานตามแผน เพื่อสรุปภาพรวมในการดำเนินงานเผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคาร