





รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการ
ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของธนาคารออมสินปี 2566

ธนาคารออมสิน
(Government Savings Bank)

Website : www.gsb.or.th

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการ ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของธนาคารออมสินปี 2566

แผนงาน/ แนวทางการดำเนินงาน	รายงานผลการดำเนินงาน
1. ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	
<p>1.1 ปรับปรุงแนวทางในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา โดยจัดทำ QR Code ติดประกาศไว้ ณ ธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศ</p>	<p>➤ ดำเนินการจัดทำ QR Code สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยติดประกาศ ณ ธนาคารออมสิน ทุกสาขาทั่วประเทศ</p>  
<p>1.2 ฝ่ายบริหารงานสาขานำส่งผลการประเมินให้กับสายงานกิจการสาขาเพื่อนำไปพัฒนาระบบการให้บริการ</p>	<p>➤ ดำเนินการนำส่งรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารออมสินสาขาทุกเดือน ถึง ชธส.กส.1 – 6 โดยคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา ประจำเดือน มี.ค. 66 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก</p>
<p>1.3 ฝ่ายบริหารงานสาขาประชุมร่วมกับผู้บริหารสายงานกิจการสาขา เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ</p>	<p>➤ ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ร่วมกับผู้บริหารสายงานกิจการสาขา 1 – 6 เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยกำชับให้พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วฯ พร้อมทั้งให้สำนักงานภาคจัดทำแนวทางปรับปรุงการให้บริการ สอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ยึดหลักการให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจ ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รักษาผลประโยชน์ของลูกค้ารักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าด้วยความยินดี</p>

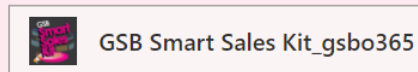
แผนงาน/
แนวทางการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงาน

1. ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ

1.4 ปรับปรุงกระบวนการ
ให้บริการ โดยจัดทำ Check List
การให้บริการของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
ไว้ใน Sale Sheet เพื่อให้สาขา
ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ

- ดำเนินการจัดทำ Sales Kit ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
ของธนาคารออมสิน ปี 2566 โดยสามารถ
ดาวน์โหลดได้จาก Share point ของ
ฝ่ายบริหารงานสาขา / สแกน QR Code



1.5 ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดบรรยาย
ให้ความรู้เรื่องการปฏิบัติงานตาม
เกณฑ์ Market Conduct
การบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ
สาขา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
และสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของ
หน่วยงานกำกับดูแลภายนอก

- ดำเนินการจัดบรรยายหัวข้อ “การปฏิบัติงานตามเกณฑ์
Market Conduct การบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม” ให้แก่
1) ผอภ. ผอช. ผอส. ผจส. ผจศ. สังกัดธนาคารออมสินภาค 18
วันที่ 2 มี.ค. 66 ณ โรงแรมบีพี สมิหลา บีช รีสอร์ท สงขลา
2) ผอภ. ผอช. ผอส. ผจส. ผจศ. สังกัดธนาคารออมสินภาค 11
วันที่ 3 มี.ค. 66 ณ โรงแรมเจริญธานี ขอนแก่น
3) ผอภ. ผอช. ผอส. ผจส. ผจศ. สังกัดธนาคารออมสินภาค 8
วันที่ 9 มี.ค. 66 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติคุ้มคำเชียงใหม่

1.6 หน่วยงานเจ้าของ
ผลิตภัณฑ์กำหนดแผนงานเพื่อลง
พื้นที่รับฟังความคิดเห็น และ
ประชาสัมพันธ์ธุรกิจ กับลูกค้าของ
ธนาคารออมสินกลุ่มต่าง ๆ เช่น
ลูกค้าธุรกิจ SMEs ลูกค้าฐานราก
 ฯลฯ

- เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566 สายงานกิจการสาขา 3 ธนาคาร
ออมสินภาค 8 จัดประชุมความร่วมมือและพันธมิตรทางธุรกิจ
กับหน่วยงานภาคีเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ
สนับสนุนภาคธุรกิจด้วยบริการทางการเงิน และแหล่งเงินทุน
ดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ของธนาคารออมสิน



แผนงาน/
แนวทางการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงาน

2. ปรับปรุงช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังลูกค้าประชาชน

2.1 การให้บริการ

2.2 การปรับปรุงการดำเนินงาน

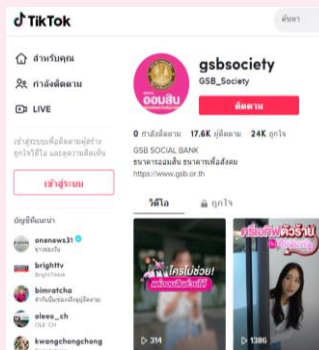
2.1 การให้บริการ

- ดำเนินการเพิ่มช่องทางการสื่อสารดิจิทัลของธนาคารรวมถึงผลิต Content ช่องทาง TikTok : GSB SOCIETY



2.2 การปรับปรุงการดำเนินงาน

- อยู่ระหว่างดำเนินการจัดหาเครื่องมือ Social Media สำหรับบริหารจัดการช่องทางเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและควบคุม/บริหารช่องทางการเผยแพร่สื่อสารของธนาคาร (Owned Media) เพื่อสื่อสารด้านธุรกิจธนาคารอย่างรวดเร็วทันต่อความสนใจ และตรงใจกับกลุ่มเป้าหมาย



- อยู่ระหว่างดำเนินการเพิ่ม Section สำหรับจัดทำ Blog ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน Website
- อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนารูปแบบ Content โดยการใช่ Key Opinion Leader (KOL) ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีอิทธิพลต่อความคิดธุรกิจ

แผนงาน/
แนวทางการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงาน

3. ปรับปรุงกระบวนการในการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของธนาคาร

3.1 จัดทำแผนงานในการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์และรับทราบความคิดเห็นจากลูกค้า

- กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ พัฒนาช่องทางให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการและแก้ไขปัญหาทางการเงิน / การรับเรื่องลูกค้าผ่าน QR Code , ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับคำปรึกษา หรือให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่นอกระบบผ่านช่องทาง VOC ของธนาคาร , สื่อสาร สร้างความเข้าใจนโยบายของธนาคารปี 2566 , ลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจ/ความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

3.2 จัดทำ QR Code ติดประกาศไว้ ณ ธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศ

- ดำเนินการจัดทำ QR Code ติดประกาศไว้ ณ ธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศ

แสดงความคิดเห็นผ่าน QR CODE



3.3 หน่วยงานลงพื้นที่เพื่อประชุมร่วมกับหน่วยงานโดยการจัดอบรม/บรรยาย/ประชาสัมพันธ์ธุรกิจ ฯลฯ

- กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ จัดกิจกรรมพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินที่สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินและสนับสนุนสังคม/สิ่งแวดล้อม และศักยภาพของผู้ประกอบการเชิงรุกร่วมกับธนาคารออมสินภาค 1-18 , ลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจ/ความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อสำรวจพฤติกรรมเชิงลึกของลูกค้า , สื่อสาร สร้างความเข้าใจนโยบายของธนาคารปี 2566 กับหน่วยงานพันธมิตร , ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อต่อยอดลูกค้าเดิมผ่าน SMS , ประชุมเครือข่ายองค์กรชุมชนระดับจังหวัด/ภูมิภาค , อบรมให้ความรู้ทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ให้ความรู้/สร้างความเข้มแข็งองค์กรการเงินชุมชน เป็นต้น

แผนงาน/
แนวทางการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงาน

4. ปรับปรุงกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายในทราบ

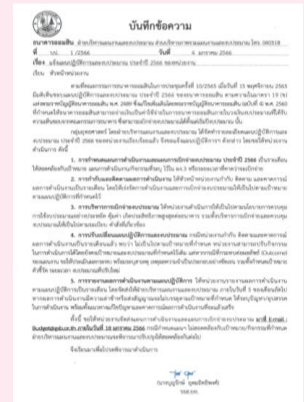
4.1 กระบวนการงบประมาณ

4.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

4.1 กระบวนการงบประมาณ

4.1.1 หน่วยงานทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่งบประมาณของหน่วยงาน ไปยังพนักงานทั่วทั้งองค์กร

➤ ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณ ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสิน ประจำปี 2566 และเผยแพร่ใน Web page ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณ ตามหนังสือที่ บป. 1/2566 เมื่อวันที่ 4 ม.ค. 66 เรียบร้อยแล้ว



4.1.2 หน่วยงานเปิดเผย

งบประมาณของธนาคารในช่องทางที่ธนาคารกำหนดเป็นรายเดือน

➤ ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณเปิดเผยงบประมาณของธนาคาร โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเป็นรายเดือนภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

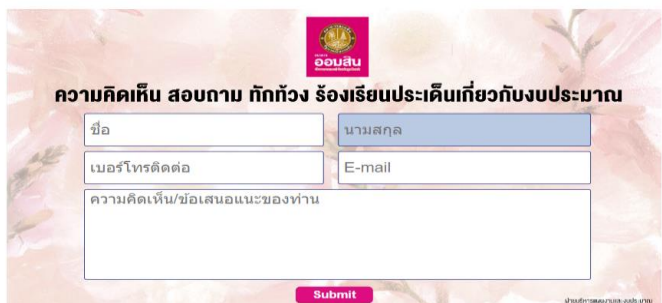


4.1.3 จัดทำช่องทางเพื่อ

เสนอความคิดเห็น สอบทาน ทักท้วง และร้องเรียนประเด็นเกี่ยวกับงบประมาณ

➤ ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณดำเนินจัดทำช่องทางเพื่อให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็น สอบทาน ทักท้วง และร้องเรียนประเด็นเกี่ยวกับงบประมาณ และประชาสัมพันธ์ทางหน้าเว็บเพจของหน่วยงาน

ช่องทางเสนอความคิดเห็น สอบทาน ทักท้วง และร้องเรียนประเด็นเกี่ยวกับงบประมาณ



แผนงาน/
แนวทางการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงาน

4. ปรับปรุงกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายในทราบ

4.1 กระบวนการงบประมาณ

4.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

4.1 กระบวนการงบประมาณ

4.1.4 จัดประชุมเชิง

ปฏิบัติการเพื่อจัดทำร่าง
แผนปฏิบัติงานประจำปี ระดับ
ธนาคาร/หน่วยงานย่อย

- อยู่ระหว่างจัดทำ SWOT และร่างแผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน
นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินให้ความเห็นชอบ
เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี
ระดับธนาคาร/หน่วยงานย่อย

4.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

4.2.1 หน่วยงานเปิดเผย

ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร
ให้ครบถ้วนตามกฎหมายกำหนด

- ฝ่ายการพัสดุดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างบน
เว็บไซต์ของธนาคารครบถ้วนตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด
เป็นป

รายการ	ปริมาณ	ราคาต่อหน่วย	ราคาของ	วันที่ประกาศ
พ.ร.บ. 0110368 ประกาศใช้การธนาคาร จำนวนนักเรียนธนาคาร Future Skills Developer Program 10000000		9,980,000.00	9,980,000.00	27 ม.ย. 2566
พ.ร.บ. 0502566 ประกาศใช้การธนาคารจำนวนนักเรียนธนาคาร Future Skills Developer Program 10000000	7,886,840.00	7,886,840.00	7,886,840.00	27 ม.ย. 2566
พ.ร.บ. 0542566 ประกาศใช้การธนาคารจำนวนนักเรียนธนาคาร Future Skills Developer Program 10000000	2,370,000.00	2,370,000.00	2,370,000.00	27 ม.ย. 2566
พ.ร.บ. 0502566 ประกาศใช้การธนาคาร จำนวนนักเรียนธนาคาร Future Skills Developer Program 10000000	1,896,150.00	1,896,150.00	1,896,150.00	27 ม.ย. 2566
พ.ร.บ. 0502566 ประกาศใช้การธนาคาร จำนวนนักเรียนธนาคาร Future Skills Developer Program 10000000	3,466,770.00			27 ม.ย. 2566

4.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพ

การจัดทำ TOR ตามแผนงาน
โครงการ/งานสนับสนุน

- อยู่ระหว่างดำเนินการจัดตั้งทีมให้คำปรึกษาการจัดทำ TOR
เฉพาะและสนับสนุนการจัดทำ TOR ให้แล้วเสร็จ ให้ถูกต้อง
ครบถ้วน

แผนงาน/
แนวทางการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงาน

4. ปรับปรุงกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายในทราบ

4.1 กระบวนการงบประมาณ

4.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

4.2.3 ปรับปรุง
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการ
ปฏิบัติงาน

- จัดทำบันทึกข้อตกลงในการที่จะไม่เรียกรับสินบน ของกำนัน
หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร
โดยให้ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำพัสดุลงนาม
รับทราบทุกท่าน
- กำหนดให้คณะกรรมการที่อยู่ในกระบวนการพัสดุทุกท่าน
ลงนามในแบบตรวจสอบการไม่มีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการ
จัดซื้อจัดจ้างทุกสัญญา
- อยู่ระหว่างดำเนินการเผยแพร่เจตนารมณ์ “นโยบาย
การกำกับดูแลเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม”
บนเว็บไซต์ธนาคาร
- กำหนดให้สัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินตั้งแต่ 200 ล้านบาทขึ้นไป
จัดทำบันทึกข้อตกลงคุณธรรมสองฝ่าย (Integrity Pad)