



รายงานผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก
ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ
ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2566

ธนาคารออมสิน
(Government Savings Bank)

Website : www.gsb.or.th



การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ของธนาคารออมสิน ประจำปี 2566

1. ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

- GSB 8 Biz Connect 2023 เวทีแห่งความร่วมมือและพันธมิตรทางธุรกิจ

ระหว่าง ธนาคารออมสินภาค 8 และหน่วยงานภาคีเครือข่าย

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566 ธนาคารออมสินภาค 8 และหน่วยงานภาคีเครือข่าย ร่วมกันผนึกกำลังเพื่อแลกเปลี่ยน แบ่งปัน ส่งเสริม และขับเคลื่อนศักยภาพให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีธนาคารออมสินเป็นภาคีหลักที่ให้การสนับสนุนภาคธุรกิจด้วยความหลากหลายบริการทางการเงิน และแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการหลังได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมีคุณชาญชัย ฝอยทอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา 3 ให้เกียรติเป็นประธานเปิดกิจกรรม



2. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสีย

กิจกรรม GSB 8 Biz Connect 2023 ครั้งนี้ มีหน่วยงานภาคีเครือข่ายร่วมนำเสนอ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการมากมาย อาทิ

- ธนาคารออมสินภาค 8 โดยคุณสุเชษฐ์ คำฟู ผู้อำนวยการภาค 8
- หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยคุณจุลนิตย์ วังวิวัฒน์
- สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทยส่วนภูมิภาค โดยคุณอาคม ศุภางค์เผ่า
- สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยคุณอาคม สุวรรณกันธา
- สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยคุณศิริพร ตันติพงษ์
- ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 โดยคุณสุรพล ปลื้มใจ
- สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ โดยคุณสุภูมิตร กิจจาพิพัฒน์
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ โดยคุณพัลลภ แซ่จิว
- สมาคมโรงแรมภาคเหนือ โดยคุณภูษัช ธนาเหล่าพานิช
- สมาคมส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยคุณทวีวัฒน์ เดชโพธิยานนท์
- สมาคมสหพันธ์ท่องเที่ยวภาคเหนือ โดยคุณวารุณี คำเมรุ
- หอการค้าจังหวัดลำพูน โดยคุณบรรจง วิพรหมชัย และ
- สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทยจังหวัดลำพูน โดยคุณกรรณิการ์ ด่านไพบูลย์



3. ผลจากการมีส่วนร่วม

ธนาคารออมสิน นำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ผู้ประกอบการเพื่อช่วยผลักดันและเสริมสภาพคล่องให้ภาคธุรกิจสามารถกลับมาดำเนินธุรกิจหรือขยายกิจการ สอดรับกับมาตรการท่องเที่ยวที่กำลังอยู่ในช่วงฟื้นตัว โดยธนาคารออมสินได้นำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ผู้ประกอบการใน 3 มิติ ดังนี้

1. มิติการสร้างงานสร้างอาชีพ และการสนับสนุนช่องทางการจัดจำหน่าย
2. มิติการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19
3. มิติการช่วยเหลือและสนับสนุนแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ

3.1 สินเชื่อ (Soft Loan) Re-Open ธุรกิจโรงแรม สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และ Supply Chain ของโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจที่เป็นเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ท้องถิ่น เพื่อใช้ในการปรับปรุงซ่อมแซมสถานประกอบการ และลงทุนในอุปกรณ์ต่าง ๆ ในอัตราดอกเบี้ย 1.99% ต่อปี คงที่สองปีแรก วงเงินกู้สูงสุด 5 ล้านบาท (กรณีบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรม ขนาดย่อม (บสย.) ค่าประกันเต็มวงเงิน วงเงินกู้สูงสุดไม่เกินรายละเอียด 3 ล้านบาท โดยมีช่วงปลอดชำระเงินต้นสูงสุด 2 ปี ระยะเวลาผ่อนได้นานสูงสุด 10 ปี เงื่อนไขเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

3.2 สินเชื่อ GSB for BCG Economy เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน สำหรับธุรกิจที่มีการบริหารจัดการตอบโจทย์โมเดลเศรษฐกิจใหม่ (BCG Model) ที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลให้เศรษฐกิจเติบโตควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลสังคม และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ คงที่เริ่มต้น 3.99% สองปีแรก โดยมีช่วงปลอดชำระเงินต้นสูงสุด 2 ปี ระยะเวลาผ่อนชำระได้นานสูงสุด 10 ปี เงื่อนไขเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.gsb.or.th

3.3 สินเชื่อ มีที่ มีเงิน เพื่อเสริมสภาพคล่อง ลงทุนในธุรกิจของบุคคลหรือกิจการ หรือเพื่อไถ่ถอนจำนอง (Refinance) ดอกเบี้ยต่ำ ค่าธรรมเนียมเป็นธรรม รับเงินเต็ม อัตราดอกเบี้ยเริ่มต้น 6.99% ต่อปีพิเศษปลอดชำระเงินต้น 12 เดือน ระยะเวลากู้สูงสุดไม่เกิน 5 ปี



4. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปพัฒนาการดำเนินงาน

จากกิจกรรม GSB 8 Biz Connect 2023 ซึ่งผู้ประกอบการในพื้นที่ขอความร่วมมือให้ธนาคารออมสินช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่ภาคเหนือ ทั้งในส่วนของความเป็นแหล่งเงินทุนให้กับ SMEs หรือร่วมมือกับภาคีในการให้ความรู้ ฝึกอบรมให้กับสมาชิก รวมถึงเสนอแนะให้ธนาคารจัดทีมงานเพื่อลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ ให้กับสมาชิกรายย่อย เพื่อให้ธนาคารสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ตรงกับความต้องการของสมาชิก และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น

ทั้งนี้ ธนาคารออมสินภาค 8 ได้จัดทีมงานลงพื้นที่เพื่อรับทราบความต้องการ ประเด็นปัญหาของสมาชิกรายย่อย และได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการ และมีแผนงานที่จะประสานความร่วมมือในการช่วยเหลือและเป็นแหล่งเงินทุนในอนาคต



ธนาคารออมสิน และมหาวิทยาลัยที่มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ จำนวน 65 แห่ง ร่วมประชุมออนไลน์ ติดตามผลการดำเนินงาน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2566

1. ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

ตามที่ธนาคารออมสินได้มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย จำนวน 65 แห่ง ในการส่งเสริมอาชีพ สนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการรายใหม่ ในการนี้ได้จัดให้มีการประชุมออนไลน์ เพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูล ติดตาม ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา รวมทั้งชี้แจง รายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละโครงการของปี 2566 ดังนี้

- โครงการ GSB Smart Start Idea : สร้างและพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่
- โครงการ GSB Smart Startup Company : การสร้างธุรกิจให้กับผู้ประกอบการยุคใหม่
- โครงการ Grooming Program : ยกระดับศักยภาพการเป็นผู้ประกอบการยุคใหม่

2. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

- ตัวแทนจากมหาวิทยาลัยที่มีบันทึกข้อตกลงฯ จำนวน 65 คน
- ตัวแทนจากธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย , รองผู้อำนวยการฝ่าย , ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย , และพนักงาน จากฝ่ายพัฒนาธุรกิจลูกค้า SMEs Start up จำนวน 6 คน

3. ผลจากการมีส่วนร่วม

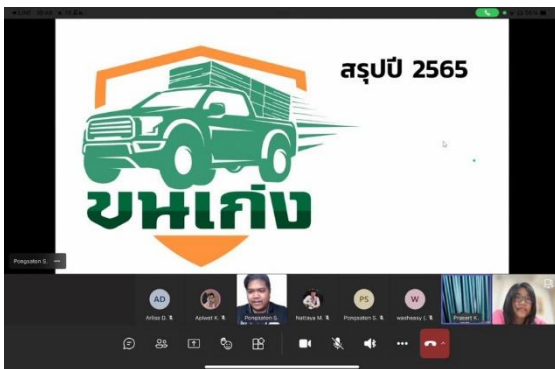
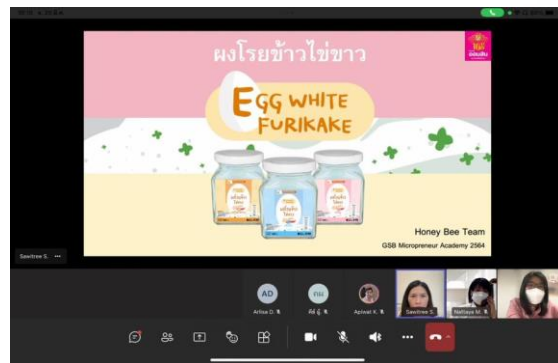
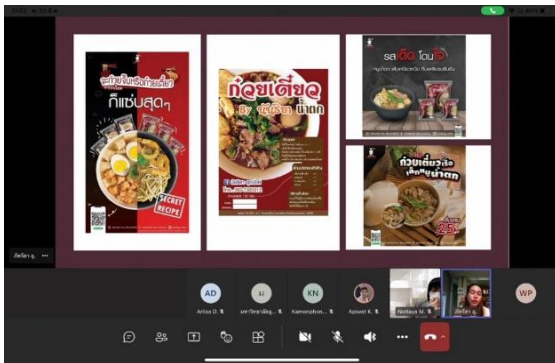
ผู้เข้าร่วมประชุม ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่พบจากการดำเนินงานในโครงการต่างๆ เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจในการเริ่มต้นธุรกิจ , ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และจัดจำหน่ายสินค้า , ปัญหาแหล่งเงินทุน เป็นต้น

4. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปพัฒนาการดำเนินงาน

ธนาคารออมสิน นำผลจากการร่วมประชุม ไปวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

- ปรับปรุงเว็บไซต์ธนาคารออมสินในส่วนของการแสดงข้อมูลสินค้าของนักศึกษา , ลูกค้าสินเชื่อ เพื่อเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์สินค้า
- จัดตั้งโครงการประกวดสุดยอด Smart Start Idea เพื่อให้นักศึกษาได้มีการต่อยอดนวัตกรรม และสร้างสรรค์แนวคิดที่มีความพร้อมในการพัฒนาเป็นสินค้าหรือบริการต้นแบบ (Prototype) และสามารถนำสินค้าหรือบริการต้นแบบ (Prototype) นั้นไปพัฒนาจนสามารถดำเนินธุรกิจได้จริง
- จัดอบรมให้ความรู้ แก่นักศึกษา และลูกค้า ในเรื่องของแนวคิดและกระบวนการในการพัฒนา ธุรกิจใหม่ (Entrepreneurship and new business development) เริ่มตั้งแต่การสร้างธุรกิจ การหาแนวคิดธุรกิจ การออกแบบธุรกิจ การขยายธุรกิจ จากทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และได้รับการพัฒนาต่อยอดผลงานนวัตกรรมให้สามารถออกสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ได้จริง รวมถึง การเตรียมความพร้อมในการเข้าถึงแหล่งทุน







แนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ในธุรกิจการเงินการธนาคาร Carbon Neutrality and Net Zero

1. ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

วันจันทร์ที่ 20 มีนาคม 2566 ธนาคารออมสิน และตัวแทนจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. ร่วมประชุมสัมมนาแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในธุรกิจการเงินการธนาคาร (Carbon Neutrality and Net Zero)



2. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

- องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) : คุณภคมน สุภาพพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักธุรกิจคาร์บอนต่ำ

- ธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน , รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโส , รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน , ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานความยั่งยืน , ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานบริหารงานกลาง , ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานนโยบายและยุทธศาสตร์ , ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา 1 - 6 , ผู้ตรวจการธนาคารออมสิน และพนักงานฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

3. ผลจากการมีส่วนร่วม

ผู้เข้าร่วมประชุม ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่สามารถสนับสนุนเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Target) ของธนาคาร อาทิ การวัดและการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร การตั้งเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก โดยใช้เครื่องมือ Science Based Target การกำหนดแนวทางหรือกิจกรรมการลดก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร และการยกระดับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการชดเชยคาร์บอนเพื่อบ่มงู Carbon Neutrality เป็นต้น



4. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปพัฒนาการดำเนินงาน

ธนาคารออมสิน นำผลจากการร่วมประชุมสัมมนา ไปวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

- กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อวัดประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร และจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (Carbon footprint) ขององค์กร
- กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคารในการลดก๊าซเรือนกระจกให้สอดคล้องกับเป้าหมายของข้อตกลงปารีส โดยใช้เครื่องมือ Science Based Target บนพื้นฐาน Climate Science
- กำหนดแผนงานรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเกิดก๊าซเรือนกระจก และจัดกิจกรรมการลดก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Target) ของธนาคาร





การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารออมสินสาขา



1. ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

ตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้กำหนดให้มี “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) มาใช้ในการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาองค์กร และยกระดับมาตรการการดำเนินงานขององค์กร ให้มีความเป็นธรรม โปร่งใส นั้น

ธนาคารออมสินได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาองค์กร โดยได้เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของธนาคาร ผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการ โดยขอความร่วมมือให้ธนาคารออมสินสาขาทุกสาขาส่ง QR Code แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยติดตั้งในบริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ด้านหน้าเคาน์เตอร์ทอลล์ เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามและเปิดบัญชี เคาน์เตอร์สินเชื่อ เป็นต้น พร้อมเชิญชวนให้ลูกค้าสแกน QR Code เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

1. การดูแล เอาใจใส่ ความสบายใจเมื่อมาใช้บริการ
2. การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นมืออาชีพ
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ (หลังเรียกคิว)
4. ความถูกต้องในการทำธุรกรรม
5. ความพร้อมของเครื่องมือ เช่น ATM, ADM, Passbook Update
6. สภาพแวดล้อมของสาขา เช่น การจัดพื้นที่ ความสะอาด แสงสว่าง
7. ความประทับใจในการเข้าใช้บริการที่ธนาคารออมสินสาขา

2. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารออมสินสาขาผ่าน QR Code ประจำเดือน มีนาคม 2566 ในครั้งนี้ เป็นการสำรวจจากธนาคารออมสินสาขา ในสังกัดสายงานกิจการสาขา 1 – 6 โดยมีจำนวนสาขาและหน่วยให้บริการทั้งหมด 1,064 สาขา จำนวนสาขาที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ มีจำนวน 347 สาขา คิดเป็นร้อยละ 32.61 ของสาขาทั้งหมด และจำนวนลูกค้าที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวน 3,136 คน

3. ผลจากการมีส่วนร่วม

ธนาคารออมสิน สายงาน กิจการสาขา	จำนวนสาขาที่ให้บริการ		จำนวนลูกค้า ที่ตอบ แบบประเมิน	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
	ทั้งหมด	ที่มีผู้ตอบ แบบประเมิน			
1	157	54	124	4.77	มากที่สุด
2	170	43	90	4.48	มาก
3	169	41	84	3.75	มาก
4	199	53	277	4.17	มาก
5	203	41	88	4.34	มาก
6	166	115	2,473	4.69	มากที่สุด
	1,064	347	3,136	4.37	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารออมสินสาขาผ่าน QR Code ประจำเดือนมีนาคม 2566 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
5	4.51 – 5.00	มากที่สุด
4	3.51 – 4.50	มาก
3	2.51 – 3.50	ปานกลาง
2	1.51 – 2.50	น้อย
1	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

4. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารออมสินสาขาผ่าน QR Code ประจำเดือนมีนาคม 2566 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก โดยปรับเพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2565 ซึ่งคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

ในการนี้ ฝ่ายบริหารงานสาขา จึงได้จัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ร่วมกับผู้บริหารสายงานกิจการสาขา 1 – 6 เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยกำชับให้พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งให้สำนักงานภาคจัดทำแนวทางปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ยึดหลักการให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจ ใฝ่หาคุณภาพ อ่อนโยน ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า รักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าด้วยความยินดี

