

## คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

<b>1. คู่มือการขอรับบริการเงินฝาก</b>	<b>หน้า</b>
1) การเปิดบัญชี	3
2) การฝากเงิน	5
3) การถอนเงิน	7
<b>2. คู่มือการขอรับบริการสลากออมสินพิเศษ</b>	
1) การรับฝากสลาก	10
2) การถอนสลาก (ก่อนครบอายุ)	12
<b>3. คู่มือการขอรับบริการชำระค่าบริการ</b>	
1) การให้บริการรับชำระค่าบริการ (หน้าเคาน์เตอร์สาขา)	15



# คู่มือการขอรับบริการเงินฝาก

## คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

### ชื่องานที่ให้บริการ

1) เงินฝาก-การเปิดบัญชีเงินฝาก

### ขอบเขตการให้บริการ

#### ช่องทางให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์  
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา  
โทรศัพท์: 0-2999-8000
2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์  
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา  
โทรศัพท์: 0-2999-8000

#### ระยะเวลาเปิดให้บริการ\*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

\*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. เอกสารอื่นๆ (ตามประเภทบัญชีเงินฝากที่ธนาคารกำหนด) จำนวน 1 ฉบับ

#### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

### ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)

ขั้นตอนการขอรับบริการ (การเปิดบัญชี)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน แจ้งและยืนยันตัวตนตามกฎหมาย FATCA <sup>(1)</sup> และกฎหมาย CRS <sup>(2)</sup> และให้ความยินยอมในการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคล	ลูกค้า	2
2. กรอกเอกสารในแบบคำขอเปิดบัญชี ผ่านเคาน์เตอร์สาขา หรือ ให้ข้อมูลผ่านเครื่อง Smart Device	ลูกค้า	3
3. เปิดบัญชีในระบบงาน และทำการออกสมุดฝากเงิน พร้อมส่งมอบสมุดฝากเงิน และบัตรประชาชนให้ลูกค้า	พนักงานธนาคารออมสิน	2

หมายเหตุ : (1) FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) เป็นกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการป้องกัน การหลีกเลี่ยงภาษีของบุคคลธรรมดา  
และนิติบุคคลของสหรัฐอเมริกาที่ทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศ โดยผ่านการเปิดบัญชี หรือลงทุนกับสถาบันการเงินนอกสหรัฐอเมริกา  
(2) CRS (Common Reporting Standard) เป็นมาตรฐานการรายงานข้อมูลทางการเงิน เพื่อต่อต้านการเลี่ยงภาษีระหว่างประเทศ เพื่อป้องกันมิให้บุคคลธรรมดา  
และนิติบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ในกลุ่มประเทศภายใต้ความตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับภาษีอากร หลีกเลี่ยงภาษี

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) >> ติดต่อเรา >> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
3. กล่องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

## คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

### ชื่องานที่ให้บริการ

2) เงินฝาก-การฝากเงิน

### ขอบเขตการให้บริการ

#### ช่องทางให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

#### ระยะเวลาเปิดให้บริการ\*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

\*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- บัตรประจำตัวประชาชน
- สมุดฝากเงิน (ถ้ามี)

### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

### ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ (ไม่รวมระยะเวลาคอย)

ขั้นตอนการขอรับบริการ (การฝากเงิน)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล แจ้งจำนวนเงินฝากพร้อมยื่นเงิน และสมุดฝากเงิน (ถ้ามี)	ลูกค้า	1
2. - ตรวจสอบและนับเงินให้ถูกต้องตรงจำนวนเงิน ในใบรับฝากเงิน และบันทึกในระบบงาน พร้อมส่งมอบ สมุดฝากเงิน (ถ้ามี) และบัตรประชาชนให้ลูกค้า - ตรวจสอบยอดเงินฝาก และยอดเงินคงเหลือใน สมุดบัญชีให้ถูกต้อง	พนักงานธนาคารออมสิน  ลูกค้า	2

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

4. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
5. Website : [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) >> ติดต่อเรา >> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
6. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

## คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

### ชื่องานที่ให้บริการ

3) เงินฝาก-การถอนเงิน

### ขอบเขตการให้บริการ

#### ช่องทางให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

#### ระยะเวลาเปิดให้บริการ\*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

\*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. บัตรประจำตัวประชาชน

2. สมุดฝากเงิน (ถ้ามี)

#### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

### ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)

ขั้นตอนการขอรับบริการ (การถอนเงิน)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และแจ้งจำนวนเงินถอนพร้อมยื่นสมุดฝากเงิน (ถ้ามี)	ลูกค้า	1
2. - นับเงินให้ถูกต้องตรงจำนวนเงินในใบถอนเงิน และบันทึกรายการถอนในระบบงาน พร้อมส่งมอบเงิน สมุดฝากเงิน (ถ้ามี) และบัตรประชาชนให้ลูกค้า - รับเงิน และตรวจนับเงินให้ถูกต้องตรงตามจำนวนเงินที่ถอน และตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในสมุดบัญชีให้ตรงกัน	พนักงานธนาคารออมสิน  ลูกค้า	2

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

7. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
8. Website : [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) >> ติดต่อเรา >> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
9. กล่องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ



# คู่มือการขอรับบริการสลากออมสินพิเศษ

## คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

### ชื่องานที่ให้บริการ

1) สลากออมสินพิเศษ – การรับฝากสลาก

### ขอบเขตการให้บริการ

#### ช่องทางให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

#### ระยะเวลาเปิดให้บริการ\*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

\*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- บัตรทะเบียนผู้ถือสลาก
- บัตรประจำตัวประชาชน

#### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

### ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ (ไม่รวมระยะเวลาออก)

ขั้นตอนการขอรับบริการงานสลากออมสินพิเศษ (การฝากสลาก)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน และให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และกรอกเอกสารใบรับฝากเงินสลาก พร้อมยื่นเงิน	ลูกค้า	1
2. - ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน และบันทึก รายการเปิดบัญชีสลากในระบบงาน พร้อมลงลายมือชื่อ และส่งมอบใบสลาก ทะเบียนผู้ถือสลาก และบัตรประจำตัวประชาชนให้ลูกค้า - รับใบสลาก ทะเบียนผู้ถือสลาก และบัตรประจำตัวประชาชน และตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินในใบสลาก	พนักงานธนาคารออมสิน  ลูกค้า	2

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) >> ติดต่อเรา >> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
3. กล่องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

## คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

### ชื่องานที่ให้บริการ

2) สลากออมสินพิเศษ – การถอนสลาก (ก่อนครบอายุ)

### ขอบเขตการให้บริการ

#### ช่องทางให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

#### ระยะเวลาเปิดให้บริการ\*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

\*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- บัตรทะเบียนผู้ถือสลาก
- บัตรประจำตัวประชาชน
- ใบสลาก

#### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

### ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)

ขั้นตอนการขอรับบริการงานสลากออมสินพิเศษ (การถอนสลาก)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน และให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และยื่นใบสลาก ทะเบียนผู้ถือสลาก	ลูกค้า	1
2. - ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง และบันทึกรายการ ถอนสลากในระบบงาน พร้อมลงลายมือชื่อส่งมอบ เงิน ทะเบียนผู้ถือสลาก และบัตรประจำตัวประชาชนให้ลูกค้า - รับเงิน ทะเบียนผู้ถือสลาก และบัตรประชาชน พร้อมตรวจนับเงินให้ถูกต้องตรงตามจำนวนเงินที่ถอน	พนักงานธนาคารออมสิน  ลูกค้า	2

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) >> ติดต่อเรา >> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
3. กล่องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ



# คู่มือการขอรับบริการรับชำระค่าบริการ

## คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

### ชื่องานที่ให้บริการ

1) การให้บริการรับชำระค่าบริการ (หน้าเคาน์เตอร์สาขา)

### ขอบเขตการให้บริการ

#### ช่องทางให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์  
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา  
โทรศัพท์: 0-2999-8000
2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์  
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา  
โทรศัพท์: 0-2999-8000

#### ระยะเวลาเปิดให้บริการ\*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

\*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. ใบแจ้งการชำระเงิน
2. บัตรประจำตัวประชาชน

#### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

### ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ (ไม่รวมระยะเวลาออกคอย)

ขั้นตอนการขอรับบริการงานชำระค่าบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อชำระค่าบริการหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน และให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และยื่นใบแจ้งการชำระเงิน พร้อมเงินที่จะชำระ	ลูกค้า	1
2. - ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตรวจสอบเงิน บันทึกรายการรับชำระค่าบริการในระบบงาน ส่งมอบใบรับชำระเงิน และใบแจ้งชำระเงินให้ลูกค้า - รับใบแจ้งชำระเงิน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของใบรับชำระเงิน	พนักงานธนาคารออมสิน  ลูกค้า	2

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

3. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
4. Website : [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) >> ติดต่อเรา >> ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
5. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ