



ธอส. มุ่งสร้าง กระบวนการที่เข้มแข็ง กลยุทธ์สำคัญนำองค์กร สู่ความเป็นเลิศ



ธนาคารอาคารสงเคราะห์เชื่อมั่นว่า
ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดี ย่อมมาจาก
กระบวนการที่เข้มแข็ง และเปี่ยมไปด้วย
ประสิทธิภาพในทุกมิติ

เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์การเป็นธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน
และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้ขับเคลื่อน
องค์กรภายใต้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง
ด้วยการ 'มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย - สื่อสารเป็นระบบ - พัฒนา
สู่ความเป็นเลิศ' จนสามารถคว้ารางวัลคุณภาพแห่งชาติ
Thailand Quality Award ประจำปี 2562

มุ่งมั่น
ต่อเป้าหมาย

เพื่อสนองต่อความมุ่งมั่นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ธอส. ได้ผลักดัน
ให้บุคลากรทุกระดับ ดำเนินงานทุกขั้นตอน ภายใต้แนวทางของ
ค่านิยมหลัก GIVE+4 โดยมุ่งเน้นให้เกิดระบบการทำงานที่เข้มแข็ง
และเป็นหนึ่งเดียวสอดคล้องกับเป้าหมายในการนำพาองค์กร
ไปสู่การเติบโตที่ยั่งยืนท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

THAILAND
QUALITY
AWARD

สื่อสารเป็นระบบ



การสื่อสารอย่างเป็นระบบเป็นกระบวนการสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจ
ความมีส่วนร่วมของบุคลากร และมุ่งสู่การพัฒนาตามวิสัยทัศน์ในทิศทางเดียวกัน
ขององค์กร ภายใต้กรอบกลยุทธ์การสื่อสารที่เรียกว่า '3C'

Content

เนื้อหาสาระของการสื่อสาร
ต้องก่อให้เกิดมุมมอง และ
ความเข้าใจที่ตรงกันของ
บุคลากรเพื่อประโยชน์สูงสุด
ในการปฏิบัติงาน

Channel

Online ได้แก่ Facebook :
GHB info Supermarket และ
Offline ได้แก่ Smart radio,
รายการ MC Weekly,
Town Hall Meeting

CEO

ผู้บริหารมีบทบาท
สร้างความเข้าใจ
กระตุ้นให้เกิดการพูดคุย
และแสดงความเห็น
จากบุคลากร

พัฒนา สู่ความเป็นเลิศ

ด้านการดำเนินงาน

ติดตามกระบวนการทำงาน
ที่สำคัญแบบประจำวันผ่าน GHB
Performance Review System,
Online Monitoring ผ่านระบบ
SMART Radar และ Digital
Dashboard, วัด และเปรียบเทียบ
ผลการดำเนินงานโดยการทำ
Benchmarking

ด้านองค์ความรู้

ต่อยอดความรู้ตามหลักการ
4Learn และเสริมองค์ความรู้
แก่บุคลากรในด้าน Digital
Literacy รองรับการเป็น Digital
Service Banking

ด้านประโยชน์ต่อลูกค้า

วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
ผ่าน Portfolio Analysis เพื่อ
สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับ
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม ยกกระดับการ
ให้บริการด้วยการเพิ่มช่องทาง
การสื่อสารผ่าน Social Media
และทำ Social Monitoring
เพื่อรวบรวมข้อร้องเรียน นำไปสู่
การจัดการแก้ไขที่ฉับไวยิ่งขึ้น



การวางแผนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันรอบด้าน ทั้งการกำหนดกลยุทธ์
นำองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ส่งผลให้ ธอส. ก้าวขึ้นสู่การเป็น
ผู้นำทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ติดต่อกันกว่า 10 ปี และปรับตัวท่ามกลาง
ความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมแล้วสำหรับ
การเป็น **'ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน'**