



ธนาคารออมสิน

“

ธนาคารออมสินได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาบริหารจัดการองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่น ด้านลูกค้า และต่อมาในปี 2562 ได้รับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านกระบวนการ ถือเป็นภาระกิจที่เห็นถึงมุ่งมั่นของผู้บริหารและพนักงานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และกระบวนการทำงาน ในการส่งเสริมการออมในทุกช่องทาง และสร้างวินัยทางการเงินในทุกกลุ่มลูกค้า รักษาสมดุลระหว่างเงินฝากกับการให้สินเชื่อ รวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสโดยขับเคลื่อนผ่าน กลไก 3 Banking ได้แก่ Traditional Banking, Social Development Banking และ Digital Banking พลิกดันไปสู่ธนาคารที่มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งดูแลคนไทยและสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้แนวคิด เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม

35



”

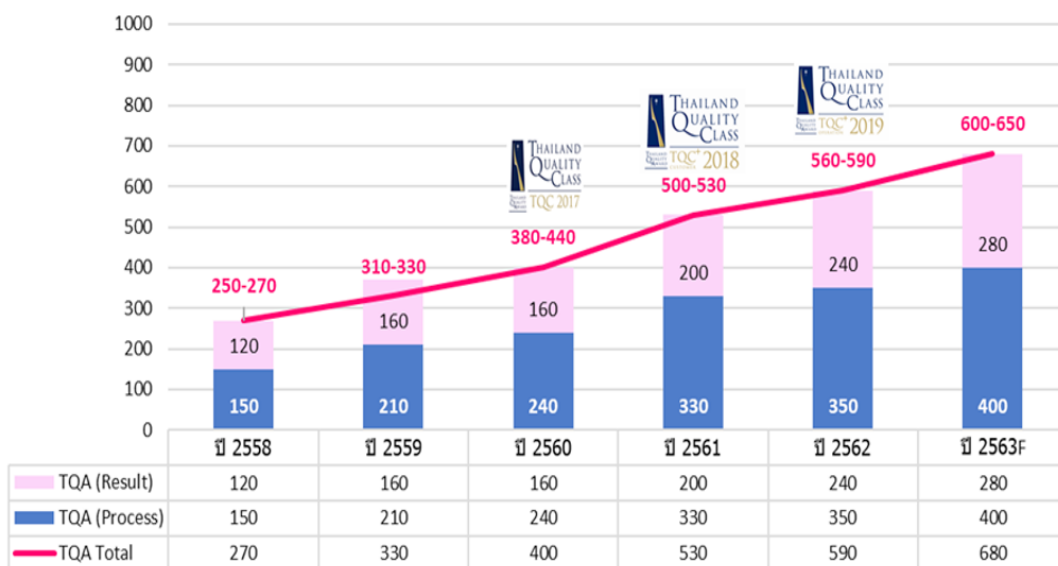
นายชาติชาย พยุหนาวีชัย
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินเดิมเป็น “คลังออมสิน” ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2456 โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ด้วยพระราชปณิธานที่ต้องการให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย รวมทั้งให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการออม คลังออมสินได้เติบโตพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และได้ยกฐานะเป็นองค์กรของรัฐ ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พ.ร.บ.ธนาคารออมสิน พ.ศ.2489” มีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยโดยให้ความสำคัญกับเงินฝากตามพระราชปณิธานการก่อตั้ง มีการส่งเสริมการออมในทุกช่องทางและสร้างวินัยทางการเงินในทุกกลุ่มลูกค้า รักษาสมดุลระหว่างเงินฝากกับการให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นรายได้หลักขององค์กร รวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ปัจจุบันมีสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด จำนวน 1,061 สาขา และบุคลากรกว่า 20,860 คน โดยดำเนินกิจกรรมในการให้บริการลูกค้าที่มีความทันสมัยและครบวงจร เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องความต้องการลูกค้า มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงินที่หลากหลาย โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก 3 Banking ได้แก่ Traditional Banking, Social Banking และ Digital Banking ผลักดันไปสู่ธนาคารที่มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งดูแลคนไทยและสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้แนวคิด GSB SUSTAINABLE BANKING ที่มีความสมดุลระหว่างการดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ (Commercial) เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน และการดำเนินภารกิจเชิงสังคม เพื่อตอบสนองนโยบายและรัฐบาล และการยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า (Social Development) ในขณะที่ธนาคารได้นำ Digital เข้ามาเป็นแกนกลางในการยกระดับและสร้างการยอมรับจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การลดต้นทุน การลดกระบวนการในการบริการ เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้ในปี 2560 ได้รับรางวัล “การบริหารจัดการรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC/ Total Quality Class)” ปี 2561 ได้รับรางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่มีความโดดเด่นด้านลูกค้า (TQC Plus Customer)” และในปี 2562 ธนาคารได้รับรางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่มีความโดดเด่นด้านกระบวนการ (TQC Plus Operation)” และยังบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องตามแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นอกจากนี้ จากการบริหารจัดการดังกล่าว ยังส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลเกียรติยศจากเครือหนังสือพิมพ์ในแวดวงการเงินการธนาคาร เช่น หนังสือพิมพ์ “ดอกเบี๋ยธุรกิจ” รายสัปดาห์ นิตยสาร “ดอกเบี๋ยรายเดือน” และ “ดอกเบี๋ยเรดิโอ” ได้มอบรางวัลเกียรติยศ “Banker of the Year 2019” ซึ่งก่อนหน้านั้น เคยได้รับมาแล้วถึง 2 ครั้งในปี 2016 และปี 2017 ตามแผนภาพที่ 1

36

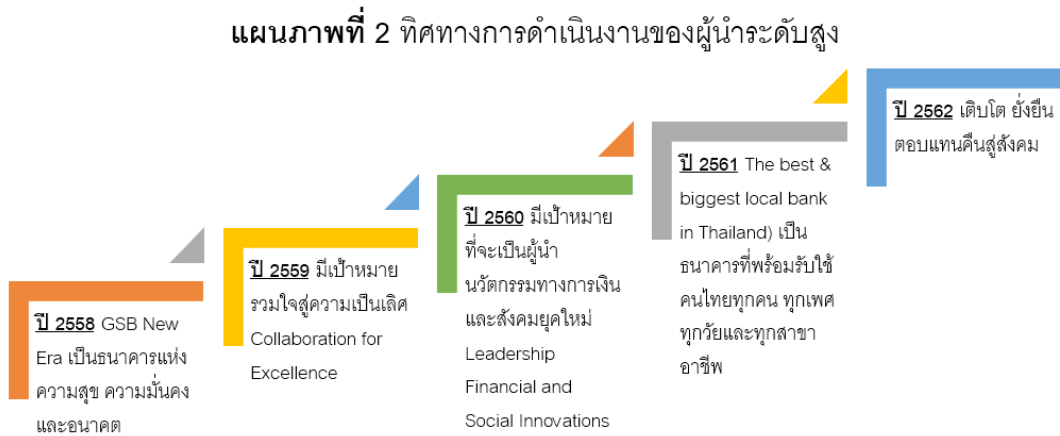
แผนภาพที่ 1 ระดับคะแนนจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของเกณฑ์ TQA



ธนาคารออมสินนำเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาเป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กร เพื่อยกระดับคุณภาพองค์กรสู่มาตรฐานสากลระดับโลก (World Class)

การนำองค์กร

จากการที่ธนาคารออมสิน นำเกณฑ์ TQA มาใช้อย่างต่อเนื่อง ช่วยให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และต่อยอดการสร้างนวัตกรรม มีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ ตามแผนภาพที่ 2



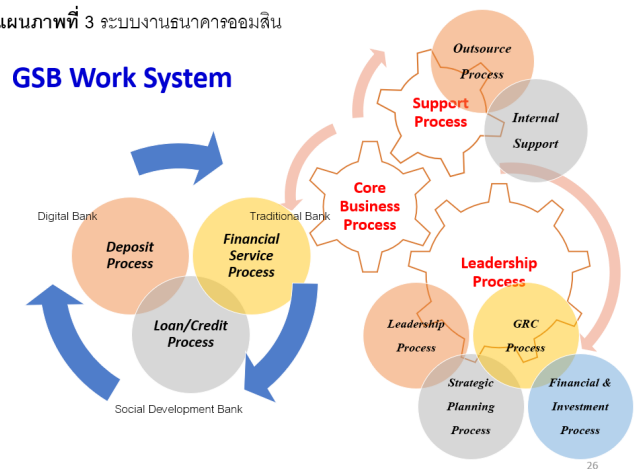
มีการโครงสร้างองค์กร Re-Structure องค์กรแบบ Customer Centric มีการ Re-Branding โดยเน้นเรื่องการออม การดูแลสังคมและความทันสมัย มีการ Re-Marketing ซึ่งทำให้ธนาคารเป็น Brand Maker และมีการ Re-Process เพื่อลดลูกค้า รวมถึงการ Re-Business Model ทั้งในด้าน Traditional Bank, Digital Bank และ Social Development Banking นอกจากนี้ ธนาคารได้มุ่งเน้นการดำเนินงานในด้านความโปร่งใส มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ได้รับรางวัลการประเมิน ITA (Integrity & Transparency Assessment) หรือคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปี 2562 ในระดับ AA ด้วยคะแนน 96.31 เป็นอันดับที่ 4 ของรัฐวิสาหกิจ 54 แห่ง และเป็นอันดับที่ 12 จากหน่วยงานทั้งหมดในประเทศไทย 8,299 แห่ง

37

กลยุทธ์

ดำเนินการภายใต้กลยุทธ์ 3 แบงค์ และเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานและระบบงานที่สำคัญ ตามแผนภาพที่ 3 ทำให้ธนาคารพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ โดย (1) ด้าน Traditional Banking มีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้ธนาคารประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามค่านิยม GSB Way “เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย คิดใหม่ก้าวไกล สร้างสรรค์ สานต่อเหนือขีดจำกัด” โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ ดึงดูดลูกค้าใหม่และสร้างโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านการให้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสาขา สำหรับลูกค้าที่มีความจำเป็นและต้องใช้บริการที่สาขา โดยเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้นในบริการรูปแบบดิจิทัล ทำให้พนักงานมีเวลาเสนอผลิตภัณฑ์และแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคารได้มากขึ้น ลดต้นทุนบริการ และเพิ่มรายได้

แผนภาพที่ 3 ระบบงานธนาคารออมสิน



และมีการพัฒนาช่องทางการบริการทั้งสาขา รถบริการเคลื่อนที่ ชื่อ Bank Agent สถาบันการเงิน และพันธมิตรใหม่ๆ (2) ด้าน Digital Banking เพื่อให้บริการลูกค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยสร้างความสะดวกสบายบน Digital Platform ใหม่ ๆ บน MyMo ทั้งในด้านการออม การลงทุน การประกันชีวิต/ประกันภัย และการขอสินเชื่อ และได้เพิ่มสลากดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการออม เป็นการลดการเสียเงินสูญเปล่าของประชาชน ในการซื้อหวยใต้ดิน รวมถึงยังมีบริการ GSB Money โดยทุกรูกรวมที่ใช้บริการกับธนาคารออมสิน สามารถสะสมแต้ม/คะแนน เพื่อแลกรางวัล ส่วนลด และสิทธิประโยชน์ต่างๆ (3) ด้าน Social Banking ธนาคารคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ทั้งในด้านคุณภาพชีวิตเศรษฐกิจฐานราก ความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายรัฐ และดัชนีการออมของกลุ่มเป้าหมายคือ เด็ก เยาวชนและฐานราก ภายใต้แนวคิด “ออมสินสร้างโลกสีชมพู ด้วยหลัก 3 ออม เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ คือ ชุมชนเศรษฐกิจ ฐานราก และชุมชนนักเรียนของธนาคารโรงเรียน เช่น โครงการ Financial Literacy สำหรับกลุ่มฐานราก โครงการธนาคารโรงเรียน และยกระดับธนาคารโรงเรียนสู่ Virtual School Bank ดำเนินโครงการออมสินร้อยสู่ล้านสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าฐานราก เช่น โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ สำหรับผู้กู้ที่ไม่มีหลักฐานทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อย และสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ากลุ่ม Underserved และ Unserved ส่งผลให้ดัชนีคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานรากมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แผนภาพที่ 4 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

ลูกค้า

คำนึงถึงเสียงของลูกค้า (VOC) เพื่อนำมาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ตามแผนภาพที่ 4



38

และภายใต้แนวคิด GSB SUSTAINABLE BANKING มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อความยั่งยืน” โดย

(1) ด้าน Traditional Banking มีการปรับปรุงความสามารถการแข่งขัน ด้วยการเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น อาทิ มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการแบบเดิมไปสู่ “Delivery Banking” ผ่านบริการ “QUEUE Application” ซึ่งจะออกไปให้บริการตามทีลูกค้าทำการนัดหมายผ่าน app ซึ่งสามารถเลือกบริการได้ทั้งทางรถยนต์บริการเคลื่อนที่ เรือออมสิน หรือให้พนักงานออกไปให้บริการยังจุดที่ลูกค้าสะดวก ด้วยเครื่องมือให้บริการ “SUMO” ที่ให้บริการได้ตั้งแต่การรับฝากเงิน เปิดบัญชีเงินฝาก ฝากสลากออมสิน ฝากเงินกองทุนต่างๆ เปิดบัตรอิเล็กทรอนิกส์ รับชำระสินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งปีนี้จะมียอดเงิน 3,700 เครื่องออกไปให้บริการ มีการพัฒนาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (GSB Contact Center) โดยเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมทุกความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และเสนอแนะของลูกค้าจากทุกรูปแบบ ช่องทางการสื่อสาร (Omni-Channel) และเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารฯ ผ่านทุกช่องทางสำคัญ และมีการนำเทคโนโลยี AI, Chatbot, Speech Recognition มาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

(2) ด้าน Social Banking จาก 3 ออมสร้างโลกสีชมพู สู่ 3 สร้างประกอบด้วย สร้างความรู้/อาชีพ สร้างตลาด/รายได้ และสร้างโอกาส การเข้าถึงแหล่งทุน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ เติบโตของว่างทางการเงิน สร้างความมั่นคงในชีวิต และยกคุณภาพชีวิต แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มเด็ก/เยาวชน ลูกค้าฐานราก/ชุมชน ผู้สูงอายุ และกลุ่ม Startup โดยปรับเปลี่ยนบทบาทสาขา Social Branch เป็นศูนย์พัฒนาสู่ความยั่งยืน Sustainable Banking Center มีบริการศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน ศูนย์แก้ไขหนี้ในระบบ ศูนย์พัฒนาอาชีพ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่น จุดให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐ (Financial Logistic Center) ศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ มีการปรับบทบาทสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs ที่เป็นศูนย์กลางพัฒนาส่งเสริม SMEs (SMEs Development Center) ให้สามารถสนับสนุนธุรกิจ SMEs ได้อย่างครบวงจร เพื่อการยกระดับศักยภาพเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน (3) ด้าน Digital Banking โดยการพัฒนาให้เป็น Ecosystem ตอบสนองได้ทุกช่วงชีวิตของลูกค้า

การจัดการความรู้

มีคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ ดำเนินการสร้าง/จัดการความรู้องค์กรผ่าน KM Roadmap ที่ปรับแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ Digital Transformation และมีการรวบรวม/ถ่ายทอดความรู้ผ่าน Knowledge Management Process (KMP) ตามแผนภาพที่ 5 มีการวัดประสิทธิภาพของ KMP ผ่านการประเมิน KM Assessment โดยมีคณะทำงานย่อยเป็นกลไกในการขับเคลื่อนกิจกรรม KM ได้แก่ KM Core และ KM Teams

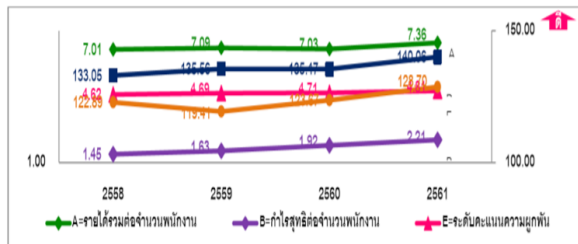
แผนภาพที่ 5 กระบวนการจัดการความรู้ของธนาคารออมสิน

1.Purpose of Knowledge	2.How knowledge is collected	3.Transfer Mechanisms	4.Force use of knowledge
สนับสนุนการปฏิบัติงาน	1) จากโครงการ Lean & KM In work Process 2) จาก VOC 3) จากผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงาน 4) จาก Best Practice และมาตรฐานภายนอก	1) GSB WISDOM 2) Intranet 3) ลปพื้นที่ 4) Help Desk 5) E-mail 6) COPs 7) Knowledge Forum 8) Morning Talk 9) Role Models 10) Coaching	1) ระเบียบคำสั่ง 2) คู่มือการปฏิบัติงาน 3) e-Testing
Evaluation & Measure : 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้ตามแผนภาพที่ 7.2-1 2) ผลลัพธ์หรือ 7.1 Use by : บุคลากร			
วางแผนกลยุทธ์	จาก Input ที่ 6 ตามแผนภาพที่ 2.1-3	1) GSB WISDOM 2) MIS/Cognos 3) Intranet 4) ลปพื้นที่ 5) โทรศัทพ์หน่วยงาน 6) E-mail	แผนงานระดับต้น / ราชการ
Evaluation & Measure : ดำริวัดแผนการดำเนินงานระดับต้นตามแผนภาพที่ 2.2-1 Use by : 1) บุคลากร 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	1) จาก Input ที่ 6 ตามแผนภาพที่ 2.1-3 2) GSB Idea 3) Talent & Successor 4) Lean and Suggestion 5) จากพันธมิตร	1) GSB WISDOM 2) Intranet 3) การอบรมสัมมนา 4) Venture Capital	แผนงานระดับต้น / ราชการ
Evaluation & Measure : ดำริวัดและผลลัพธ์ตามแผนภาพที่ 2.2-1 Use by : บุคลากร			
อบรม	1) รุ่นเริ่มต้นแบบไฮบริด 2) ผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงาน	1) การประชุม การอบรมสัมมนา 3) การถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านวิทยากรชุมชน	คู่มือชี้แจงผู้ชี้แจง การบริหารงานชุมชน
Evaluation & Measure : ดำริวัดและผลลัพธ์ตามแผนภาพที่ 2.2-1 Use by : ชุมชนธนาคาร			

บุคลากร

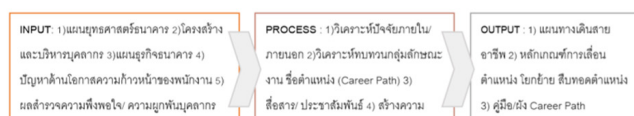
มีแผนอัตรากำลังรองรับ Traditional Bank และ Social Bank โดยวางแผน/วิเคราะห์อัตรากำลังจากปริมาณและลักษณะงาน ที่แตกต่างกันตามภารกิจ ส่งผลให้ผลิตภาพของบุคลากร/กำไรสุทธิต่อบุคลากรเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและดีกว่าคู่เทียบตามแผนภาพที่ 6

แผนภาพที่ 6 ผลิตภาพของพนักงาน (Productivity) ธนาคารออมสิน



มีการประเมินทักษะ สมรรถนะเฉพาะ หนังสือรับรองคุณวุฒิ (Certification) โดย 1) ดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ เช่น ใบอนุญาต Investment Consultant (IC License) ใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย/ประกันชีวิต ใบรับรองมาตรฐานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร 2) ความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น ใบรับรอง Credit Skill Assessment (CSA) สถาบัน OMEGA ใบรับรองด้านการบริหารโครงการ ใบรับรองมาตรฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น ด้านเครือข่าย ด้านซอฟต์แวร์ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ด้านฐานข้อมูล) มีการประเมินความผูกพัน/ความพึงพอใจ และใช้เครื่องมือทางสถิติวิเคราะห์ Derived Importance และ Factor Analysis) และมีการประมวลผลเพื่อให้ทราบว่าจะจัดใดที่ควรเร่งแก้ไขก่อน และสอบทานปัจจัยที่ควรเร่งแก้ไข เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการจัดประชุม Workshop ร่วมกับตัวแทนทุกกลุ่มบุคลากร เพื่อจัดทำแผนสร้างความพึงพอใจ/ความผูกพันบุคลากร โดยมีตัวอย่างที่แสดงตามแผนภาพที่ 7 สำหรับในด้านการบริหาร Career Development ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพตามแผนภาพที่ 8 โดยจำแนกตำแหน่งตามโครงสร้าง/ระเบียบของธนาคาร/เทียบเคียงกลุ่มอาชีพ/ Career Path ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อกำหนด Job family/ Sub Job Family/ ชื่อ / ตำแหน่ง / แนวทางการโยกย้ายในสายเดียวกัน/ต่างอาชีพ มีการจัดทำคู่มือและผัง Career Chart ที่แสดงการเติบโตตามแนวตั้ง/แนวนอน และสื่อสาร เผยแพร่ผ่านทาง Webpage เพื่อให้พนักงานวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ

แผนภาพที่ 8 กระบวนการจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพ



แผนภาพที่ 7 ตัวอย่างแผนสร้างความพึงพอใจ/ความผูกพันบุคลากร

แผนฯ ปี 2561 (ตามปัจจัยที่พบในปี 2560)	A	B	แผนฯ ปี 2562 (ตามปัจจัยที่พบในปี 2562)	A	B
1. ด้านรางวัล (การยกย่องชมเชย คำขอบคุณ)			1. ด้านคุณภาพชีวิต (ความสมดุลการทำงานและชีวิตส่วนตัว)		
(1) Star of the month / Star of service mind	✓	✓	(1) GSB Happy Family	✓	✓
(2) GSB Awards	✓	✓	(2) GSB ธนาคารสุภาพดี	✓	✓
(3) ดีการุทการที่มอบ GSB Point	✓	✓	(3) Work-Smart Culture	✓	✓
(4) ปรับปรุงระบบผลการบริหารการปฏิบัติงาน	✓	✓	(4) โครงการริ้วประสาธิน โดยจัดทำระบบการมีเกียรติประวัติผู้สนับสนุน	✓	✓
(5) สื่อสารวิธีการกำหนด KPIs รายบุคคล	✓	✓			
(6) ปรับปรุงค่าตอบแทนผู้จ้าง	✓	✓	2. ด้านบุคลากร		
			(1) Change Catalyst	✓	✓
2. ด้านคุณภาพชีวิต (ความสมดุลการทำงานและชีวิตส่วนตัว)			(2) GSB Fit	✓	✓
(1) Senior Healthy Care	✓	✓	(3) GSB Way Point	✓	✓
(2) GSB Kids' camp	✓	✓			
(3) GSB Happy Family	✓	✓	3. หลักปฏิบัติและวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นผล มุ่งเน้นลูกค้า		
(4) Sharing "งานไหนดี คนไหนดี"	✓	✓	(1) ศึกษาพัฒนา PMS ของบริษัทฯ ในอนาคต	✓	✓
			(2) การพัฒนาพนักงานใหม่	✓	✓

การปฏิบัติการ

ตามแผนภาพที่ 9 มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการทำงาน (1) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ โดยพิจารณาจากผลกระทบต่อสังคม/สิ่งแวดล้อม/ความกังวลของสาธารณะ การให้บริการ การแก้ไขปัญหาจากผลิตภัณฑ์/บริการ ความคาดหวังของลูกค้า รอบเวลา/ผลผลิตภาพ/การส่งมอบ/การควบคุมภายใน/ความเสี่ยง/ความปลอดภัยสารสนเทศ (2) ด้านกระบวนการทำงาน มีการวิเคราะห์ปัจจัยโดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ผลกระทบต่อสังคม/สิ่งแวดล้อม/ความกังวลของสาธารณะ การให้บริการ การแก้ไขปัญหา รอบเวลา/ผลผลิตภาพ การควบคุมภายใน/ความเสี่ยง/ความปลอดภัย ชีตความสามารถของกระบวนการ และมีกระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนด

แผนภาพที่ 9 การจัดการและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการ



40

ในด้านของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ได้ใช้นโยบาย Outsourcing/IT Outsourcing ของธนาคาร, พรบ.จัดซื้อจัดจ้างฯ 2560/ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างฯ/ โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ และระบุความต้องการทางธุรกิจ เงื่อนไข/ข้อตกลง/ตารางการทำงาน/จุดควบคุม Leading & Lagging Indicators สำหรับการจัดการนวัตกรรม มีการใช้ Lean Process Improvement และการทำงานแบบ Cross Functional Team มี และส่งไปสัมพันธ์ ฐาน ทั้งในและต่างประเทศ มีการสนับสนุนการนำองค์ความรู้ในการสร้างนวัตกรรม การติดตามผลการสร้างนวัตกรรม การนำไปสู่การปฏิบัติของเจ้าของผลิตภัณฑ์และบริการ การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมผ่านโครงการ GSB Idea, GSB Talent และนำผลงานนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ อาทิ MyMo MyFund และการพัฒนาการให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนได้ใน MyMo นอกจากนี้ในด้านการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย/ภาวะฉุกเฉิน ได้มีกลไกการดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัยแก่บุคลากรตามมาตรฐาน OHSAS 18001 และ ILO OSH 2001 มี Alternate Site ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงสถานที่ทำงาน มีพื้นที่/อุปกรณ์/ระบบการสื่อสาร/การเชื่อมต่อกับระบบงานสารสนเทศที่สำคัญและมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉินโดยมีผลการทดสอบการเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้เหมือนเดิมภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้



ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400