มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ออมสิน 108

QF 2021

งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2564 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

4 พฤศจิกายน 2564 เวลา 13.00 – 14.30 น. ผ่านระบบ Online Conference (Zoom)

รู้ให้ไว ปรับอย่างไร ให้องค์กรสู่เส้นชัยและยั่งยืน

ดร.อิสระ วงศ์รุ่ง

รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มลูกค้าบุคคล

Resilience & Agility for Excellence & Sustainability : *ความยืดหยุ่นและความคล่องตัวเพื่อความเป็นเลิศและยั่งยืน*

Step To Achievement

Dealing with change during COVID-19

Results

Step To Achievement

Dealing with change during COVID-19

Results

Step To Achievement

Re-Organization Structure

Re-Branding

Re-Process

Aiming for the same GOALs

Re-Marketing

RE-ORGANIZATION STRUCTURE

Bank Centric

Customer Centric

ลูกค้าบุคคล

ลูกค้าฐานรากและ
สนับสนุนนโยบายรัฐ

ลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

เพิ่มหน่วยงาน Segment Manager 3 กลุ่มลูกค้า โดยทำหน้าที่วางแผนกลยุทธ์ด้านลูกค้าและตลาด บริหารประสบการณ์และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงนำข้อมูลพฤติกรรม รูปแบบการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของลูกค้า **(Data Management and Data Analytics)** มาวิเคราะห์เพื่อนำไปพัฒนา ต่อยอด และปรับปรุงต่อไป

AIMING FOR THE SAME GOALS

สร้างค่านิยมองค์กร และเผยแพร่แก่บุคลากร

GSB WAY วิถีออมสิน

เติมเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือชีดจำกัด

Core Competency

(สมรรถนะหลัก)

Service Charter &

Service Standard

(กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ)

สื่อสารและสร้างการรับรู้

แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

ผ่านทั้ง ONLINE และ OFFLINE

CEO & Exclusive Talk

ช่องทางภายในองค์กร

(Website,E-mail,HR on Mobile)

ระบบจัดการความรู้ขององค์กร

(KM) /หลักสูตร E-Learning

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

RE-BRANDING ตอกย้ำภาพลักษณ์และภารกิจธนาคารที่ชัดเจน

ส่งเสริมการออม

ธนาคารแรก ที่มีสลากออมสิน
และให้บริการดิจิทัลสลาก

ธนาคารเพื่อสังคม

RE-MARKETING

เน้นสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ONLINE (Social Media) และผ่าน Mobile Banking ของธนาคาร

LINE Official GSB NOW

FACEBOOK

TWITTER

INSTAGRAM

MyMo

RE-PROCESS

CENTRALIZED

บูรณาการรวบรวมเสียงจากทุกช่องทาง

Digital Tools

สนับสนุนการให้บริการลูกค้า

- เปิดบัญชี
- สมัคร MyMo
- ชำระสินเชื่อ
- สมัคร Digital Salak
- e-KYC

สนับสนุนงานด้านบุคลากร

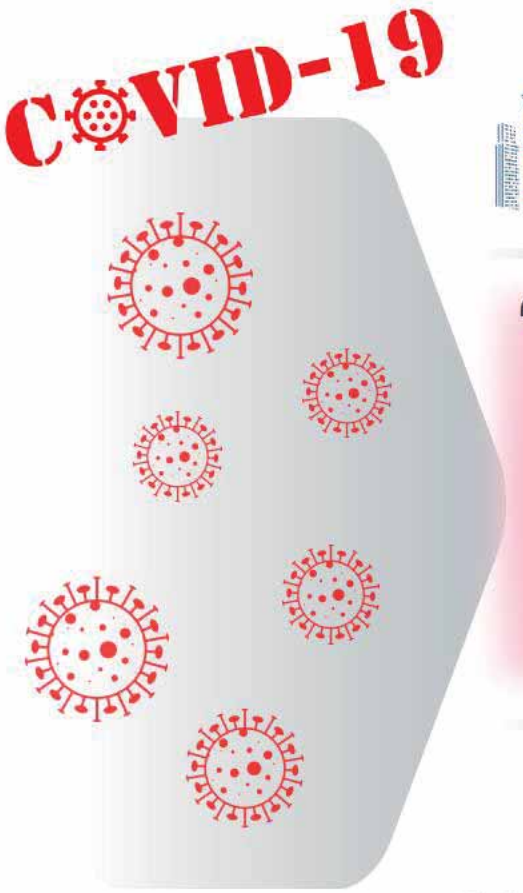
GSB MEMO Modern Employee on Mobile

- HR on MyMo
- ระบบวัดผลดำเนินงานสาขา (Point System)

Step To Achievement

Dealing with change during COVID-19

Results



SMEs

“ หยุดกิจการ
ขาดรายได้
คนตกงาน
เงินออมหมด
ถูกเอารัดเอาเปรียบ ”

รายย่อย/ฐานราก

IMPACT

- ขาดสภาพคล่องทางการเงิน
- ไม่สามารถชำระหนี้ได้
- ไม่มีเครดิต

DIGITAL PLATFORM

ข้อมูล ณ ส.ค. 64

SMEs LOAN

สนับสนุนการให้สินเชื่อ SMEs

รวมกว่า

165,000 ล้านบาท

ข้อมูล ณ ส.ค. 64

สินเชื่อ Soft Loan

วงเงิน **150,000** ลบ.

Soft Loan ฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย

วงเงิน **10,000** ลบ.

SMEs ท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

วงเงิน **5,000** ลบ.

ผู้ประกอบการร้านค้าและ Supply Chain

เพื่อคู่ค้า Department Store

วงเงิน **2,000** ลบ.

SMEs มีที่ มีเงิน Phase I

สูงสุด 70% ของราคาประเมิน

สูงสุดไม่เกิน 3 ปี

5.99%

10 ลบ.

50 ลบ.

วงเงิน **10,000** ลบ.

SMEs มีที่ มีเงิน Phase II ธุรกิจท่องเที่ยว

สูงสุด 70% ของราคาประเมิน

สูงสุดไม่เกิน 3 ปี

0.1%

10 ลบ.

50 ลบ.

วงเงิน **10,000** ลบ.

COMING SOON

SMEs มีที่ มีเงิน Phase III Small SMEs

สูงสุด 70% ของราคาประเมิน

สูงสุดไม่เกิน 3 ปี

0.1%

10 ลบ.

50 ลบ.

วงเงิน **10,000** ลบ.

MyMo New Normal

VOC

อยากให้**สามารถสมัคร MyMo** และสมัคร**ใช้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้ โดยไม่ต้องไปสาขา**

เพิ่มความสามารถ ในการให้บริการ

- **ประสบการณ์ใหม่ในการโอน-จ่าย** Copy-Paste เลขบัญชี/ โอนเงินแบบกลุ่ม/ ติด Hashtag บน E-Slip/ ค้นหาธุรกรรมย้อนหลังและทำรายการซ้ำได้
- **สมัคร MyMo ด้วยตนเอง** ไม่ต้องไปสาขา ใช้เพียง Debit Card
- **สมัครกองทุน ประกันอุบัติเหตุ ประกันชีวิต** Smart Care Plus และเกษียณทวีสุข
- **สมัคร Digital Salak ด้วยตนเอง** ฝาก-ถอน สลากออมสินง่ายๆ เพียงผูกบัญชีเงินฝาก
- **ขอข้อมูลเครดิตบูโร** บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และ Credit Scoring

COMING SOON **Digital Lending ที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน** โดยใช้สลากออมสินค้ำประกัน

การสื่อสารในสภาวะวิกฤต

Websiteภายในธนาคาร

MEMO HR on Mobile

Microsoft 365

(E-mail/MS TEAM)

LINE

สื่อสารถ่ายทอดจากผู้บริหารระดับสูง
สู่พนักงานปฏิบัติการ

Facebook Live

- (CEO /Exclusive Talk)
- GSB Community

Step To Achievement

Dealing with change during COVID-19

Results

RESULTs

จำนวนลูกค้า เพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจของลูกค้า เพิ่มขึ้น

สำรวจโดย ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตฯ ศศินทร์ (SMC)

ระยะเวลาอนุมัติสินเชื่อ ลดลง

จำนวนลูกค้าที่ได้รับสินเชื่อ เพิ่มขึ้น

(วงเงินกู้ < 2 แสนบาท)

AWARDs

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

(Thailand Quality Award :TQA)

ปี 2563

TQC Plus Operation

2562

Best Retail Bank 5 ปีซ้อน

2559-2563

TQC Plus Customer

2561

รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2563

(SOE Award)

รางวัลบริการดีเด่น

TQC 2560

รางวัลรัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยม

ประจำปี 2561

GSB SOCIAL BANK
ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อสังคม