

ระเบียบธนาคารออมสิน

ฉบับที่ ๕๗๗

ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน
(แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๓)

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการบริหารงานยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๔ (๔) แห่งพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. ๒๔๘๙ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมติคณะกรรมการธนาคารออมสิน ในการประชุมครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘ คณะกรรมการธนาคารออมสิน จึงกำหนดระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๗๗ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๓)”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕.๑๐ แห่งระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๕๐ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (รหัส 01-01-10) และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๕.๑๐ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

๕.๑๐.๑ วางแผนกำหนดกลยุทธ์ และบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ของธนาคาร การสื่อสารภายในองค์กร และการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร ให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนกลยุทธ์ธุรกิจของธนาคาร

๕.๑๐.๒ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทางด้านธุรกิจ และภารกิจของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประชาชนทั่วไป สื่อมวลชน และหน่วยงานภายนอก

๕.๑๐.๓ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทางด้านธุรกิจ และภารกิจของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบายและกลยุทธ์ธนาคาร ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน

๕.๑๐.๔ จัดกิจกรรมส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารและกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

๕.๑๐.๕ เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ภายนอกองค์กร และประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร

๕.๑๐.๖ จัดวางแผนกลยุทธ์ ในการทำรูปแบบประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารระดับสูงในรูปแบบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับทั้งนโยบายของทางธนาคารและทิศทางของสังคมธุรกิจและรัฐบาล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

๕.๑๐.๗ วางแผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ ผลิตภัณฑ์/บริการ ของธนาคาร ตลอดจนประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมการตลาดและกิจกรรมสังคมอื่น ๆ ของธนาคาร

๕.๑๐.๘ พัฒนากลยุทธ์และรูปแบบพร้อมช่องทางในการสื่อสาร เพื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กรของธนาคารให้ดูทันสมัย น่าสนใจ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๕.๑๐.๙ ควบคุม ดูแล บริหารและพัฒนางานด้านสื่อประเภท Social Media ของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของธนาคาร

๕.๑๐.๑๐ กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ภายใน และบริหารจัดการสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรผ่านทุกช่องทาง ตามระยะเวลาและความเหมาะสมให้ทั่วถึงและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

๕.๑๐.๑๑ วางแผนบริหารจัดการระบบ Broadcasting ของธนาคาร และควบคุมการผลิตรายการ/สื่อวีดิทัศน์เพื่อออกอากาศภายในธนาคาร

๕.๑๐.๑๒ วางแผนและออกแบบการสื่อสารการตลาดให้ทางธนาคาร รวมทั้งประสานงาน ติดตาม และควบคุมเพื่อให้การดำเนินการสื่อสารการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้สัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของ Segment Manager และ Product Manager

๕.๑๐.๑๓ รับผิดชอบการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์พิเศษของธนาคาร รวมทั้งจัดทำข้อมูลเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ หรือในวาระพิเศษต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูล/แถลงการณ์

ภายในองค์กรในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤติของธนาคารโดยประสานกับส่วนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ และจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการกิจเพื่อส่งเสริมสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ของธนาคารเสนอต่อ หน่วยราชการที่มีความประสงค์ร้องขอมา

๕.๑๐.๑๔ วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และบริหารงานในการจัดกิจกรรม ของธนาคาร เช่น การจัดกิจกรรม เนื่องในวาระโอกาสสำคัญต่าง ๆ ของธนาคาร และวันสำคัญสากล การจัดกิจกรรม ส่งเสริมการตลาดนอกสถานที่ของธนาคาร (Event Marketing)

๕.๑๐.๑๕ วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และบริหารงานในการจัดทำของแจก ของที่ระลึกเนื่องในวาระโอกาสสำคัญต่าง ๆ ของธนาคาร และวันสำคัญสากล การจัดทำปฏิทินต่าง ๆ ของธนาคาร และการจัดทำของแจก ของที่ระลึก เพื่อใช้ในการออกบูธในงานด้านการเงิน

๕.๑๐.๑๖ ดำเนินการประสานงาน และให้การสนับสนุนหน่วยงานภายใน และภายนอกธนาคารในการจัดนิทรรศการ จัดงานและกิจกรรมต่าง ๆ

๕.๑๐.๑๗ วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และรับผิดชอบดำเนินการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการตลาดนอกสถานที่ของธนาคาร (Event Marketing) และสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริม การขายของสาขา เช่น งาน Money Expo งาน Thailand Smart Money งานมหกรรมบ้านและคอนโด งานโพสต์ทูเดย์ งานมหกรรม SMEs ชี้ออกรวย งานออกบูธ งานสัมมนา หรือการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามนโยบายและอยู่ภายใต้งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ จะต้องดูแลรับผิดชอบตั้งแต่แนวคิด รูปแบบการนำเสนอ ตลอดจนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดกิจกรรมทางการตลาด และควบคุม รายได้ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นรวมถึงภาพรวมทั้งหมดในการจัดงานทุกงาน

๕.๑๐.๑๘ เป็นศูนย์กลางในการวางกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดโดยรวม จัดลำดับความสำคัญของงานสื่อสารการตลาด การจัดกิจกรรมการตลาดโดยรวม

๕.๑๐.๑๙ ปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการ ให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

๕.๑๐.๒๐ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งและประกาศของธนาคาร”

ข้อ ๔ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕.๑๒ แห่งระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๕๐ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (รหัส 01-01-10) และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๕.๑๒ ฝ่ายบริหารงานสาขา

๕.๑๒.๑ ประสานงานและให้การสนับสนุนสายงานกิจการสาขาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานในสายงานกิจการสาขา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ แผนการตลาด และแผนการขาย

๕.๑๒.๒ ให้การสนับสนุนการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ของธนาคารไปยังหน่วยงานในสายงานกิจการสาขา

๕.๑๒.๓ วางแผน ติดตาม ประมวลผลการขายและผลการดำเนินงานของสายงานกิจการสาขา เพื่อให้มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด

๕.๑๒.๔ บริหารการยกระดับการบริการและการขายของสาขา เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจและความผูกพันกับธนาคาร

๕.๑๒.๕ พัฒนาและบริหารช่องทางสาขาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสาขา

๕.๑๒.๖ ศึกษา วิเคราะห์ ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าในการเปิดสาขาและสาขาย่อยของธนาคาร

๕.๑๒.๗ วิเคราะห์ความเหมาะสมและจัดลำดับการก่อสร้าง ขยาย ดัดแปลง รื้อถอน ปรับปรุงอาคารสำนักงาน และจัดทำข้อมูล เพื่อนำเสนอขอความเห็นชอบในการซื้อที่ดิน/ที่ดินพร้อมอาคารสำหรับใช้เป็นที่ตั้งของหน่วยงานในสังกัดสายงานกิจการสาขา

๕.๑๒.๘ ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

๕.๑๒.๙ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร”

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕.๑๖ แห่งระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๕๐ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (รหัส 01-01-10) และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๕.๑๖ ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดสินเชื่อบุคคล

๕.๑๖.๑ วางกลยุทธ์และบริหารการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ และสร้างรายได้ให้กับธนาคารภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

๕.๑๖.๒ คิดค้น พัฒนา และปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

๕.๑๖.๓ ทำการตลาดและส่งเสริมช่องทางบริการและการขายให้สามารถขายผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๑๖.๔ ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

๕.๑๖.๕ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕.๒๑ แห่งระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๕๐ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (รหัส 01-01-10) และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๕.๒๑ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

๕.๒๑.๑ วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

๕.๒๑.๒ เป็นศูนย์กลางบริการตอบข้อซักถามและให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ข้อมูลธนาคาร รวมทั้งรับข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

๕.๒๑.๓ พัฒนาระบบ CRM ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจและความผูกพันกับธนาคาร

๕.๒๑.๔ พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาที่ Call Center ให้เป็นมาตรฐาน รวมทั้งแสวงหาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ อำนวยรักษาและขยายความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

๕.๒๑.๕ พัฒนาศักยภาพและดำเนินการฝึกอบรมระบบ CRM ที่เกี่ยวข้อง กับระบบงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ให้แก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Call Agents) และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

๕.๒๑.๖ ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

๕.๒๑.๗ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร”

ข้อ ๗ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕.๒๔ แห่งระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๕๐ ว่าด้วยการแบ่ง ส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (รหัส 01-01-10) และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๕.๒๔ ฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจบริการและอิเล็กทรอนิกส์

๕.๒๔.๑ วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด เพื่อให้ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

๕.๒๔.๒ บริหารงาน ควบคุมดูแล และสนับสนุนการให้บริการเครื่องบริการ อิเล็กทรอนิกส์

๕.๒๔.๓ บริหารงานธุรกิจบริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจบริการรับชำระเงิน และธุรกิจบริการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๕.๒๔.๔ ตรวจสอบ กระทบยอด และชำระดุลบัญชีในความรับผิดชอบ ระหว่างธนาคาร และสถาบันการเงินอื่น ๆ รวมทั้งการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อมูลบัญชีลูกค้า ในความรับผิดชอบกรณีที่มีข้อผิดพลาด

๕.๒๔.๕ ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

๕.๒๔.๖ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร”

ข้อ ๘ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕.๓๙ แห่งระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๕๐ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (รหัส 01-01-10) และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๕.๓๙ ฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์

๕.๓๙.๑ ตรวจสอบการประเมินราคาหลักทรัพย์ของบริษัทประเมินราคาภายนอก และนำเสนอคณะกรรมการรับรองราคาประเมินหลักทรัพย์ส่วนกลาง ให้แก่หน่วยงานสินเชื่อส่วนกลาง ที่นำเสนอเป็นหลักประกันเพื่อการขอวงเงินสินเชื่อกับธนาคาร

๕.๓๙.๒ ทบทวนราคาประเมินหลักประกันและทรัพย์สินรอการขาย รวมถึงทรัพย์สินอื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อนำไปใช้ในการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์มาตรฐานบัญชีสากล และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕.๓๙.๓ ควบคุมดูแลการจัดจ้างและคัดเลือกบริษัทประเมินราคาภายนอก เพื่อทำการประเมินราคาหลักทรัพย์แทนธนาคาร

๕.๓๙.๔ เป็นศูนย์กลางบริหารงานด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ของลูกค้า และทรัพย์สินรอการขาย รวมถึงทรัพย์สินอื่น ๆ ของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่งและประกาศของธนาคาร รวมทั้งข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ

๕.๓๙.๕ เป็นศูนย์กลางข้อมูลการประเมินราคาหลักทรัพย์ และติดตามความเคลื่อนไหว เพื่อปรับปรุงข้อมูลการประเมินราคาหลักทรัพย์ให้ทันต่อสถานการณ์

๕.๓๙.๖ ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

๕.๓๙.๗ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร”

ข้อ ๙ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕.๖๗ แห่งระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ ๕๕๐ ว่าด้วยการแบ่ง
ส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคารออมสิน (รหัส 01-01-10) และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๕.๖๗ ฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้า

๕.๖๗.๑ รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า
เพื่อใช้สร้างโอกาสทางธุรกิจ และสร้างรายได้ให้กับธนาคาร

๕.๖๗.๒ สนับสนุนข้อมูลลูกค้าให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการส่งมอบคุณค่า
ให้กับลูกค้า

๕.๖๗.๓ บันทึกรับประกันแก้ไขข้อมูลลูกค้าในระบบฐานข้อมูลของธนาคาร
ให้ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๖๗.๔ กำหนดรูปแบบและขั้นตอนการบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบ รวมทั้ง
การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถ
บันทึกข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๖๗.๕ ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการ
ให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

๕.๖๗.๖ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙

กุลิศ สมบัติศิริ

ประธานกรรมการธนาคารออมสิน