



## บันทึกข้อความ

ธนาคารออมสิน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนแผนและกลยุทธ์ฯ โทร. 040328-29

ที่ พค. 302 /2559

วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2559

เรื่อง แจ้งแผนการพัฒนาพนักงานใหม่ ประจำปี 2559

เรียน ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการภาค

ตามมติคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร ครั้งที่ 2/2559 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559 และมีมติเห็นชอบแผนพัฒนาพนักงาน ประจำปี 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติงาน และให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายทางธุรกิจของธนาคาร จึงได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานใหม่และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงเรียนรู้วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร นั้น

ในการนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพร้อม พัฒนาความรู้และทักษะ รวมถึงแนวทางปฏิบัติสำหรับพัฒนาบุคลากรดังกล่าว ที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์และเป็นมาตรฐานตามกรอบมติคณะกรรมการฯ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงขอเรียนแจ้งรายละเอียดการพัฒนาพนักงานใหม่ ดังนี้

1. หัวข้อและแนวทางการพัฒนา มีดังต่อไปนี้

Training and Learning Management				
Classroom Training (การฝึกอบรมในห้องเรียน)		E-Learning (การเรียนรู้ผ่านสื่อการเรียนรู้ออนไลน์)		Self Learning (การศึกษาดด้วยตนเอง)
สายงานกิจการสาขา (ข้อที่ 6 - 13 จำนวน 26.30 ชั่วโมง อยู่ใน หลักสูตรการปฐมนิเทศ พนักงานใหม่)	สายงานส่วนกลาง (ข้อที่ 3 - 9 จำนวน 25 ชั่วโมง อยู่ใน หลักสูตรการปฐมนิเทศ พนักงานใหม่)	สายงานกิจการสาขา	สายงานส่วนกลาง	
1. ระบบงานปฏิบัติการสาขาสำหรับพนักงานใหม่และลูกจ้างใหม่ (LOPs) 2. เช็คและกฎหมายเกี่ยวกับเช็ค 3. ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณดอกเบี้ยเงินฝาก และสินเชื่อ 4. ความรู้เกี่ยวกับการหาลูกค้าย่อยงาน 5. ทักษะการบริหารลูกค้าย่อยเคาน์เตอร์ 6. ความรู้เกี่ยวกับ พรบ. ธนาคารออมสิน และการดำเนินงานของธนาคารออมสิน 7. วินัยพนักงานธนาคารออมสิน 8. สิทธิประโยชน์ของพนักงานธนาคารออมสิน	1. การจัดทำข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการรายงานและการนำเสนอ 2. ทักษะการเป็นผู้ร่วมประชุม การแสดงความคิดเห็น และการทำรายงานการประชุม 3. วินัยพนักงานธนาคารออมสิน 4. สิทธิประโยชน์ของพนักงานธนาคารออมสิน 5. บุคลิกภาพพนักงานธนาคาร นักบริการทางการเงิน เพื่อภาพลักษณ์และการตลาด 6. การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) 7. การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมพนักงานใหม่	<b>หมวด 1 : ความรู้พื้นฐาน</b> 1. TM5601 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายพอกเงินและกฎหมายก่อการร้าย 2. TM5602 หน้าที่ของธนาคารและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกฎหมายพอกเงินและกฎหมายก่อการร้าย 3. RM5504 บริการอย่างเหนือชั้น 4. TM5702 กระบวนการบริหารความเสี่ยง หรือ 5. TM5102 กระบวนการบริหารความเสี่ยงสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเงิน 6. RM5401 การเงินสำหรับนักการธนาคาร	<b>หมวด 1 : ความรู้พื้นฐาน</b> 1. TM5601 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายพอกเงินและกฎหมายก่อการร้าย 2. TM5602 หน้าที่ของธนาคารและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกฎหมายพอกเงินและกฎหมายก่อการร้าย 3. RM5504 บริการอย่างเหนือชั้น 4. TM5702 กระบวนการบริหารความเสี่ยง <b>หมวด 2 : ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร</b> 1. ความรู้เกี่ยวกับ	<b>หมวด 1 : ความรู้เกี่ยวกับธนาคารออมสิน</b> 1. ความรู้เกี่ยวกับปณิธานและการก่อตั้งธนาคารออมสิน 2. ความรู้เกี่ยวกับทิศทางการทำงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ กรอบทิศทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์ค่านิยม สมรรถนะหลักขององค์กร และบุคลากร 3. ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละสายงาน อำนาจการบริหารจัดการ และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร <b>หมวด 2 : กฎหมาย</b>

<p>9. บุคลิกภาพนักการธนาคาร นักบริการทางการเงิน เพื่อภาพลักษณ์และการตลาด</p> <p>10. การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)</p> <p>11. การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมพนักงานใหม่</p> <p>12. ความรู้เกี่ยวกับระบบสถาบันการเงินของไทย</p> <p>13. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p>	<p>8. ความรู้เกี่ยวกับระบบสถาบันการเงินของไทย</p> <p>9. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p>	<p>7. TM5301 การใช้งานระบบ CBS เงินฝาก</p> <p><b>หมวด 2 : ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร</b></p> <p>1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สลากออมสิน เงินฝาก และบริการทางการเงิน</p> <p>2. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สงเคราะห์ชีวิต</p> <p>3. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ</p> <p>4. คู่มือจริยธรรม และจรรยาบรรณพนักงาน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์สลากออมสิน เงินฝาก และบริการทางการเงิน</p> <p>2. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สงเคราะห์ชีวิต</p> <p>3. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ</p>	<p>ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน</p> <p>1. ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับ FATCA</p> <p><b>หมวด 3 : ความรู้ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน</b></p> <p>1. การตรวจนับ คัดแยก ที่สูงจนบัตรและเหรียญกษาปณ์</p> <p>2. การตรวจสอบลายมือชื่อ</p> <p>3. คู่มือจริยธรรม และจรรยาบรรณพนักงาน</p>
---	--	---	--	--

Coaching

สายงานกิจการสาขา	สายงานส่วนกลาง
<p><b>แนวทางการสอนงาน</b></p> <p><b>หมวด 1 : การปฏิบัติงานประจำวัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติงานประจำวันของสาขา (Branch Operation)</li> </ul> <p>- สอนงานเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานประจำวันของสาขา เช่น การปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์ แนะนำ บริการลูกค้า การต้อนรับและตอบปัญหาลูกค้า การตรวจสอบและการนับธนบัตร การตรวจสอบลายมือชื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น</p> <p><b>หมวด 2 : ส่งเสริมด้านการปฏิบัติงาน</b></p> <p>- สอนงานโดยให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงของสาขา และระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของพนักงาน รวมถึงการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น</p>	<p><b>แนวทางการสอนงาน</b></p> <p><b>หมวด 1 : การปฏิบัติงานประจำวัน</b></p> <p>- สอนงานเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานประจำวัน</p> <p>- สอนงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตาม หน้าที่ประจำตำแหน่ง</p> <p><b>หมวด 2 : ส่งเสริมด้านการปฏิบัติงาน</b></p> <p>- สอนงานโดยให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยง และระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของพนักงาน รวมถึงการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น</p>

On the Job Training and Job Assignment

On the Job Training (การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน)		Job Assignment (การมอบหมายงาน)	
สายงานกิจการสาขา	สายงานส่วนกลาง	สายงานกิจการสาขา	สายงานส่วนกลาง
<p><b>แนวทางการฝึกปฏิบัติในงาน</b></p> <p><b>หมวด 1 : การปฏิบัติงานประจำวัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Branch Operation การปฏิบัติงานประจำวันของสาขา</li> </ul> <p>- ฝึกปฏิบัติงาน เกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานประจำวันของสาขา เช่น การปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์ แนะนำ บริการลูกค้า การต้อนรับและตอบปัญหาลูกค้า การตรวจสอบและการนับธนบัตร การตรวจสอบลายมือชื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น</p> <p><b>หมวด 2 : ส่งเสริมด้านการปฏิบัติงาน</b></p> <p>- ฝึกปฏิบัติงาน โดยให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงของสาขา และระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของพนักงาน รวมถึงการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น</p>	<p><b>แนวทางการฝึกปฏิบัติในงาน</b></p> <p><b>หมวด 1 : การปฏิบัติงานประจำวัน</b></p> <p>- ฝึกปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ประจำตำแหน่งงาน</p> <p><b>หมวด 2 : ส่งเสริมด้านการปฏิบัติงาน</b></p> <p>- ฝึกปฏิบัติงาน โดยให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยง และระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของพนักงาน รวมถึงการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น</p>	<p><b>แนวทางการมอบหมายงาน</b></p> <p><b>หมวด 1 : การปฏิบัติงานประจำวัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Branch Operation</li> </ul> <p>การปฏิบัติงานประจำวันของสาขา</p> <p>- มอบหมายงานเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานประจำวันของสาขา เช่น การปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์ แนะนำ บริการลูกค้า การต้อนรับและตอบปัญหาลูกค้า การตรวจสอบและการนับธนบัตร การตรวจสอบลายมือชื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น</p> <p><b>หมวด 2 : ส่งเสริมด้านการปฏิบัติงาน</b></p> <p>- มอบหมายให้จัดทำความเสี่ยงของสาขา และรายงานให้กับหน่วยที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- มอบหมายให้ศึกษาเกี่ยวกับระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</p> <p>- มอบหมายให้ศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยของพนักงาน เป็นต้น</p>	<p><b>แนวทางการมอบหมายงาน</b></p> <p><b>หมวด 1 : การปฏิบัติงานประจำวัน</b></p> <p>- มอบหมายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ประจำตำแหน่งงาน</p> <p><b>หมวด 2 : ส่งเสริมด้านการปฏิบัติงาน</b></p> <p>- มอบหมายให้จัดทำความเสี่ยง และรายงานให้กับหน่วยที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- มอบหมายให้ศึกษาเกี่ยวกับระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</p> <p>- มอบหมายให้ศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสารสนเทศ และความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยของพนักงาน เป็นต้น</p>

## 2. ระยะเวลาในการพัฒนา

### การฝึกอบรมและเรียนรู้ด้วยตนเอง

- |                  |              |
|------------------|--------------|
| 1. Classroom     | (12 ชั่วโมง) |
| 2. e-Learning    | (10 ชั่วโมง) |
| 3. Self-Learning | (10 ชั่วโมง) |

### การสอนงาน

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 4. Coaching | (20 ชั่วโมง) |
|-------------|--------------|

### ฝึกปฏิบัติในงานและการมอบหมายงาน

- |                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 5. On the Job Training (OJT) | (20 ชั่วโมง) |
| 6. Job Assignment            | (30 ชั่วโมง) |

## 3. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

### 1. ผู้พัฒนาพนักงานใหม่

- 1.1 หัวหน้างานเป็นผู้พัฒนาพนักงานใหม่ด้วยตนเอง หรือ
- 1.2 หัวหน้างานมอบหมายให้พนักงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เป็นพี่เลี้ยง เพื่อเป็นผู้พัฒนาพนักงานใหม่แทน หรือ

### 1.3 หัวหน้างานและพี่เลี้ยงร่วมกันพัฒนาพนักงานใหม่

2. ให้พัฒนาตามเครื่องมือการพัฒนาพนักงานใหม่ให้ครบทุกเครื่องมือ ตามระยะเวลาการพัฒนาในข้อ 2. และบันทึกผลการพัฒนาลงใน “แบบฟอร์มบันทึกการสอนงาน (Coaching) และการฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) สำหรับการพัฒนาพนักงานใหม่” ทั้งนี้การพัฒนาพนักงานใหม่ต้องแล้วเสร็จภายใน 4 เดือน นับจากวันที่เข้าทดลองปฏิบัติงาน

3. ให้รายงานผลการพัฒนาพนักงานใหม่หลังเสร็จสิ้นการพัฒนาผ่านผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าหน่วยงาน โดยส่งเอกสารแบบฟอร์มบันทึกการสอนงาน (Coaching) และการฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) สำหรับการพัฒนาพนักงานใหม่ มายังฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสรุปข้อมูลนำเสนอต่อ

4. สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มบันทึกการสอนงาน (Coaching) และการฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) สำหรับการพัฒนาพนักงานใหม่ ได้จากเว็บไซต์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเลือกเมนู Download เลือกหัวข้อ แบบฟอร์มบันทึกการสอนงาน (Coaching) และการฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) สำหรับการพัฒนาพนักงานใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งหน่วยงานในสังกัดของท่านดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดข้างต้น จักขอบพระคุณยิ่ง ทั้งนี้ได้แนบมติคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร ครั้งที่ 2/2559 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559 และแบบฟอร์มบันทึกการสอนงาน (Coaching) และการฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) สำหรับการพัฒนาพนักงานใหม่ มาพร้อมนี้แล้ว



(นายไพศักรดี แก้วกำเหนิดพงษ์)

ฝพค.