

รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบถึงสถานะ และปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้องค์กรนำไปปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลครบถ้วน การบริการถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส

จากผลการประเมินของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ธ.ก.ส. ได้นำประเด็นที่ควรพัฒนาและปรับปรุง นำสู่การปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และนำไปปฏิบัติ แบ่งเป็น 2 มาตรการ ได้แก่

1. มาตรการด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล มี 2 แผนงาน
2. มาตรการเพิ่มคุณภาพการดำเนินงาน มี 5 แผนงาน

มาตรการด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล

1. แผนการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ธนาคาร

เป้าหมาย : ปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลได้ครบถ้วน ตามเกณฑ์ประเมิน ITA

สรุปผลการดำเนินงาน :

จากการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA เรื่องการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ ธ.ก.ส.มีคะแนนลดลง 10.56 คะแนน ซึ่งส่งผลให้คะแนนในภาพรวมลดลงจากปีก่อน จึงได้นำมาปรับปรุงพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล Q&A ได้หารือร่วมกับฝ่ายกลยุทธ์การตลาด เพื่อพัฒนาการสื่อสารที่บุคคลภายนอกสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้ และสามารถให้คำตอบกับผู้สอบถามได้ในลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีมาสคอตน้องแจ่มใสเพื่อพูดคุย ผ่านการใช้งาน Facebook Messenger ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีการตอบโต้สองทางตามเกณฑ์ประเมิน และได้ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการตอบโดยใช้ AI มาช่วยจับประเด็นคำถามที่พบบ่อย ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ด้านแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ ได้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ และสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อพัฒนาปรับปรุง กำหนดแนวทางดำเนินการ ให้กระบวนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุของธนาคาร สามารถเปิดเผยบนเว็บไซต์ธนาคารได้ตามเกณฑ์ที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด มีการประชุมติดตามอย่างต่อเนื่อง และได้กำหนดให้ส่วนงานดำเนินการ ดังนี้
 1. ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ ทบทวนการขออนุมัติงบประมาณให้เร็วขึ้นจากเดิม เพื่อฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ สามารถดำเนินการในขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งให้ทุกส่วนงานจัดทำแผนความต้องการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมเหตุผล และงบประมาณ

2. ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ เตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง 2567 โดยมีการวิเคราะห์ ซักซ้อมส่วนงาน จัดทำแผนงานและติดตามการดำเนินงานอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง
3. สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กำกับติดตามให้มีการดำเนินการตามแผนงาน ระยะเวลา และรายงานผลการติดตามต่อผู้บังคับบัญชา

- ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรื่องการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ประชุมกำหนดแนวทางการรายงานให้สอดคล้องกับนโยบายหรือแผนการบริหาร โดยสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้นำไปปรับปรุงรายงานให้ครบถ้วนและสอดคล้องตามข้อเสนอแนะของ สำนักงาน ป.ป.ช.

ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ :

ธ.ก.ส. ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดทำรายงานเพื่อเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ธนาคาร ได้ครบถ้วนตามองค์ประกอบ จากการวิเคราะห์ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสและได้นำมาปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล Q&A
2. แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ
3. การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

ผลลัพธ์ที่ได้แก้ไขปรับปรุงและนำมากำหนดเป็นมาตรการด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล ทำให้มีการปรับกระบวนการ วิธีการ มีการประชุมกำหนดแผนงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และกำหนดเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน ทำให้ธนาคารมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านการเปิดเผยข้อมูลตามแบบวัด OIT ในตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ได้ 100 คะแนนในทุกตัวชี้วัดย่อย

2. แผนการสอบทานการเปิดเผยข้อมูลตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

เป้าหมาย : เพื่อให้องค์กรปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ได้ถูกต้องครบถ้วน และสนับสนุนการประเมิน ITA

ผลการดำเนินงาน :

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ได้สอบทานการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 โดยสำนักประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบ จากการสอบทานธนาคารมีการรายงานตามกำหนดเวลาได้ครบถ้วน แต่เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ธนาคาร มีหลายประเด็นที่ตรงกับเกณฑ์ประเมินของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส มีบางข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันเนื่องจากส่วนงานมีภารกิจมากขึ้น ผู้รับผิดชอบขาดการตรวจสอบ หรือปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เนื่องจากธนาคารต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จึงได้นำประเด็นปัญหาต่าง ๆ มารื้อบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวเนื่อง รวมทั้งเป็นช่องทางหนึ่งซึ่งแสดงความโปร่งใสของธนาคาร ดังนี้

1. ทบทวนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
2. ทบทวนข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันตามเกณฑ์ของ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร
3. จัดรูปแบบหมวดหมู่ข้อมูล ให้เป็นมาตรฐานตามสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เป็นต้น

ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ :

ธนาคารได้มีการทบทวนโครงสร้างให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและยกระดับองค์กรในด้านความโปร่งใส เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยมอบหมายให้ สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เป็นส่วนงานรับผิดชอบ การดำเนินงานตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร และตั้งเป้าหมาย ในการเป็นหน่วยงานต้นแบบเรื่องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นช่องทางในการสนับสนุนการทำงานอย่างโปร่งใส สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการประเมิน ITA ประชาชนผู้มาใช้ บริการพึงพอใจ รวมถึงเป็นการยกระดับการดำเนินงานตามมาตรฐาน

มาตรการเพิ่มคุณภาพการดำเนินงาน

1. แผนงานการสื่อสารความรู้ด้าน Market conduct

เป้าหมาย : เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินของ ธ.ก.ส. ได้รับการบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมตั้งแต่ต้นจนจบ รวมถึงพฤติกรรม ที่ตามแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการ

ผลการดำเนินการ :

ธ.ก.ส. ได้ขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินการใน 9 ระบบ ได้แก่

ระบบที่ 1 คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงผลักดันอย่างเป็นรูปธรรม กำหนดเป็นวัฒนธรรม กำหนดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยผู้บริหารในตำแหน่งสูงเป็นผู้รับผิดชอบ แสดงความมุ่งมั่นตั้งใจ และติดตามควบคุม อย่างใกล้ชิด ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง

ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับลูกค้า ความสามารถของพนักงานขาย ช่องทางการขาย ระบบงานและการควบคุม โดยไม่ขายผลิตภัณฑ์ซับซ้อนแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง (กลุ่มผู้อาวุโส หรือที่ไม่มี ความเข้าใจเพียงพอ) ไม่ขายผลิตภัณฑ์ที่พนักงานขายยังไม่สามารถอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษไม่ผลักดันให้เกิดการขายที่ไม่เหมาะสม

ระบบที่ 4 กระบวนการขายให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ไม่ปิดป้อง และไม่รบกวนลูกค้า โดยจัดทำ sales sheet ช่วยอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงานด้าน Market Conduct ทัวถึง เพื่อให้มีการสื่อสาร แนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรม แก่พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้อง

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้ามีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว

ระบบที่ 7 การดูแลลูกค้าหลังการขายมีความเป็นธรรม โดยมีช่องทางรับเรื่องที่ถูกคำติดต่อได้สะดวก แก้ไขปัญหาและชดเชยเป็นมาตรฐาน วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและเสนอผู้บริหารสั่งการแก้ไข

ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบมีความรัดกุม โดยมีการควบคุมดูแลที่รัดกุม มีประสิทธิภาพ ในทุกขั้นตอน ทำการตรวจสอบการเสนอขาย แบบไม่แสดงตัวตน (mystery shopping)

ระบบที่ 9 ระบบการปฏิบัติงานและแผนฉุกเฉินมีประสิทธิภาพ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยมี คู่มือการปฏิบัติงาน มีระบบบันทึกเหตุการณ์การทำธุรกรรมที่ใช้งานได้จริง และบำรุงรักษาต่อเนื่อง มีแผนรองรับ เหตุฉุกเฉิน

ปีบัญชี 2566 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ได้สื่อสารและกำกับติดตามผลการดำเนินงานด้าน Market Conduct ของฝ่ายจัดการ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. พัฒนาผลิตภัณฑ์ระบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (BAAC Life) และคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรมด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตบนเว็บไซต์ธนาคาร
3. กำหนดเป็นตัวชี้วัดของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้คำชี้แจงที่สำคัญ เช่น ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย อธิบายสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และไม่บังคับในเลือกผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
4. การปรับปรุงสัญญาเงินกู้พร้อมส่งมอบให้แก่ลูกค้าคู่สัญญาธนาคารได้รวดเร็ว และการออกผลิตภัณฑ์เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Market Conduct
5. มีสื่อการเรียนรู้เรื่อง Market Conduct สำหรับพนักงาน 1 ชุดวิชา
6. อบรม/สื่อสารให้ความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ตามหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
7. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าด้าน Market Conduct โดยข้อร้องเรียน ไม่ซ้ำรายสาขา
8. มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ และพัฒนาระบบการพิสูจน์ และยืนยันตัวตน และมีการประเมินการขาย
9. แผนพัฒนา/ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพใบแจ้งหนี้ เอกสารนิติกรรมสัญญาแบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ :

จากการดำเนินการตามมาตรการเพิ่มคุณภาพการดำเนินงานผู้ใช้บริการ ประเมินความพึงพอใจ อยู่ที่ 96.07 ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น เช่น สัญญาถูกต้องและครบถ้วน รวดเร็ว มีระบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (BAAC Life) เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการทำกิจกรรม ตรวจสอบ เข้าถึงง่าย โดยวางไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และลูกค้า/ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกระบวนการและการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 90 มีการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพใบแจ้งหนี้ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับเอกสารนิติกรรมสัญญาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (พนักงาน) มีความรู้ความเข้าใจในการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีผลการวัดความรู้ อยู่ที่ร้อยละ 80 และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินในด้านคุณภาพการดำเนินงาน และการปรับปรุงระบบการทำงาน

2. แผนงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เป้าหมาย : เพื่อให้ลูกค้าได้รับความเป็นธรรม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และธนาคารนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นธรรม โปร่งใส

ผลการดำเนินการ :

ธ.ก.ส. ได้ใช้ช่องทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นช่องทางหนึ่งในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้ได้ตามระยะเวลา SLA โดยสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ตามระยะเวลา SLA ที่กำหนด 100% และ

ผลการตรวจสอบลูกค้าปัจจุบันที่ร้องเรียนยังคงทำธุรกรรมกับธนาคาร 100% ผลประเมินความพึงพอใจเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว ลูกค้าพึงพอใจ 100% นอกจากนี้ได้มีการยกระดับสารสนเทศการรับฟังเสียงของลูกค้าในรูปแบบ Dashboard เพื่อเป็นข้อมูลให้ทุกส่วนงาน/สาขา สามารถดาวน์โหลดข้อมูล และได้รับทราบผลการดำเนินงานสถิติและความเคลื่อนไหวการรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้าในภาพรวมขององค์กร และนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงนำไปประชุมผู้บริหารและพนักงานในสังกัด เพื่อเรียนรู้และนำผลการจัดการเสียงเป็นแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนซ้ำในด้านบริการ/พนักงาน ด้าน Market Conduct เพื่อยกระดับการบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ :

ธนาคารมีผลสำเร็จที่สำคัญจากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จตามระยะเวลา SLA ร้อยละ 100
2. ผู้ร้องเรียนที่เป็นลูกค้าปัจจุบันยังคงทำธุรกรรมกับธนาคาร ร้อยละ 100
3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำในประเด็นเดียวกันของสาขาไม่เกินร้อยละ 4 ดำเนินการตาม SLA
4. ผลประเมินความพึงพอใจผู้ร้องเรียน ร้อยละ 100

ผลลัพธ์ที่ได้จะส่งเสริมให้ธนาคารมีการบริการอย่างเป็นธรรม และลูกค้าได้รับการบริการที่เป็นธรรม ถูกต้อง ซึ่งจะสนับสนุนความพึงพอใจของลูกค้า และส่งผลต่อการประเมินในด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงระบบการทำงาน

3. โครงการให้บริการ e-Open Account

เป้าหมาย : เพื่อมุ่งเน้นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจรและทันสมัย สามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งหรือสถาบันการเงินอื่นได้ โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากแบบอิเล็กทรอนิกส์ บันทึกข้อมูลลูกค้าบนระบบดิจิทัล พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสารและลายมือชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สาขา มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร

ผลการดำเนินการ :

1. ธนาคารได้มีการออกแบบสร้าง CIF และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) การสร้าง CIF บน Tablet ทดสอบรายการเปิดบัญชี
2. ทดสอบการสร้างข้อมูลลูกค้าบน Tablet จัดทำวิธีปฏิบัติการเปิดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ (e-Open Account) และสื่อสารส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
3. ธปท.ได้อนุญาตการเปิดการให้บริการ e-Open Account และธนาคารได้ Golive เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2567 โดยดำเนินการสาขานำร่อง 5 สาขา ได้แก่ สาขาบางเขน สาขาจตุจักร สาขานางเลิ้ง สาขาปทุมธานี และสาขาพระนครศรีอยุธยา
4. เปิดให้บริการสร้างข้อมูลลูกค้า CIF ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบชิปการ์ด ที่ยังไม่หมดอายุ

ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ :

1. ธนาคารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนการทำงานแบบเดิม ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวก รวดเร็ว ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. ธนาคารลดปริมาณการใช้กระดาษร้อยละ 40 รวมถึงลดระยะเวลาในการให้บริการร้อยละ 30 รวมถึงภาระการจัดเก็บเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สะดวกรวดเร็วทั้งการนำเข้า จัดเก็บ ค้นหา และทำงาน
3. สร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กรด้านบริการทางการเงินดิจิทัล เปลี่ยนงานเอกสารในรูปแบบกระดาษให้เป็นระบบดิจิทัล
ผลลัพธ์ที่ได้จะส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับการบริการที่เป็นธรรม ถูกต้อง ซึ่งจะสนับสนุนความพึงพอใจของลูกค้า และส่งผลต่อการประเมินในด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน

4. โครงการยกระดับบริการบน Mobile Banking

เป้าหมาย : เพื่อสนับสนุนการให้บริการดิจิทัลที่ครบวงจรและยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล สนับสนุนให้ระบบสามารถใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีความปลอดภัยในการให้บริการ

ผลการดำเนินงาน :

ธนาคารดำเนินการเปิดให้บริการ ผ่าน Mobile Banking (เพิ่มเติม) จำนวน 2 บริการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว เมื่อเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 2 บริการ ได้แก่ 1) บริการการจองสลากผ่านระบบ ธ.ก.ส. ผ่าน Mobile 2) บริการ dStatement และ อีก 2 บริการ ดำเนินการปรับปรุงตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ คือ ปรับปรุง UX/UI และเปลี่ยน e-Slip ตามเทศกาล

ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ :

ธนาคารสามารถยกระดับการให้บริการ Mobile Banking บริการเพิ่มเติม 2 บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการขยายฐานลูกค้า และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบ Mobile Banking เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว

ผลลัพธ์ที่ได้จะส่งเสริมให้ธนาคารได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ผ่าน Mobile Banking เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมที่ง่ายและสะดวก ซึ่งจะสนับสนุนความพึงพอใจของลูกค้า และส่งผลต่อการประเมินในด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน

5. การมีส่วนร่วมของให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านธรรมาภิบาล

เป้าหมาย : เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายใน ได้เข้าใจการดำเนินงานขององค์กร ภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีการแลกเปลี่ยนแนวคิดเพื่อให้เกิดการพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการของธนาคารบนพื้นฐานความเป็นธรรม ถูกต้อง โปร่งใส

ผลการดำเนินงาน :

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

กำหนดให้มีการสื่อสารด้านธรรมาภิบาลในการประชุมส่วนงานทุกครั้ง ปีบัญชี 2566 มีการประชุมรวมทั่วประเทศ 10,683 ครั้ง แบ่งเป็น สำนักงานใหญ่ 412 ครั้ง ฝ่ายกิจการสาขากาศ 10,102 ครั้ง และสำนักงานกิจการนครหลวง 169 ครั้ง รวมทั้งมีการประเมินการรับรู้ด้านธรรมาภิบาล มีพนักงานเข้าร่วมประเมิน จำนวน

3,556 คน แบ่งออกเป็น สำนักงานใหญ่ จำนวน 500 คน และภูมิภาค จำนวน 3,056 คน คิดเป็นร้อยละ 17.61 ของพนักงาน ผลการประเมินความรู้ คิดเป็นร้อยละ 96.26



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และสร้างความตระหนักในการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน ในปีบัญชี 2566 ได้ดำเนินกิจกรรม รวม 506 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 43,624 คน



ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ :

1. เป็นการหล่อหลอม สร้างความตระหนักให้แก่พนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความรับผิดชอบต่อนักที่ มุ่งประโยชน์ส่วนรวมและลูกค้าเป็นสำคัญ ภายใต้การปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ถูกต้อง โปร่งใส

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น และรับรู้ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน และร่วมกันสอดส่องดูแลการป้องกันการเกิดการทุจริตของพนักงาน การรับของขวัญของกำนัลของพนักงาน เพื่อแลกกับการให้บริการ ซึ่งธนาคารมีบทลงโทษที่ชัดเจน และการประกาศตนในการต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

ผลลัพธ์ที่ได้จะส่งเสริมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก โดยปลูกฝัง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมโดยคำนึงถึงส่วนร่วมเป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินในด้านการปฏิบัติหน้าที่ การใช้อำนาจ รวมถึงคุณภาพการดำเนินงาน