



รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ปี 2567
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

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

จากผลการประเมินของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ธ.ก.ส. ได้นำประเด็นที่ควรพัฒนาและปรับปรุงนำสู่การปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ผ่าน 2 มาตรการ ดังนี้

- มาตรการด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล จำนวน 9 แผนงาน
- มาตรการเพิ่มคุณภาพการดำเนินงาน จำนวน 6 แผนงาน

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์/ความสำเร็จ
1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ		
โครงการจัดทำระบบงานขององค์กร (Baac Work System)	ธนาคารได้กำหนดระบบงานโดยรวม (Work System) และกระบวนการทำงาน (Work Process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตามภารกิจงานสำคัญของธนาคาร ดังนี้ 1. Management System ข้อกำหนดของระบบงาน : 1) กำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต 2) กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม 3) บริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า 2. Core System ข้อกำหนดของระบบงาน : 1) สร้างคุณค่าให้กับลูกค้าโดยตรง 2) สร้างรายได้ให้กับองค์กร 3) สร้างรายได้ให้เกษตรกรลูกค้า 3. Support System ข้อกำหนดของระบบงาน : สนับสนุนการดำเนินการของกระบวนการหลักให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	กระบวนการทำงานในปีบัญชี 2568 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าและหน่วยงานกำกับ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงพัฒนาระบบงาน ส่งผลให้การประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 มีระดับคะแนนสูงขึ้น ในตัวชี้วัด เรื่องคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน สูงขึ้นจากปีก่อน (5.51 8.47 และ 7.95 ตามลำดับ)
โครงการสำรวจความผูกพันและพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศ และกิจกรรมวันวัฒนธรรมองค์กร	1. ธนาคารได้สำรวจความผูกพันและพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมที่เป็นเลิศ โดยนำผลการสำรวจมากำหนดแผนงานในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้ตรงกับวัฒนธรรมที่พึงประสงค์	สร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในองค์กร และให้ความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน และสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบท เกษตรกร

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์/ความสำเร็จ
	2. จัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ให้บุคลากรทุกคน ในองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญ ยึดถือ และปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร อย่างครบถ้วนและยั่งยืน	ผู้ประกอบการ กลุ่มบุคคล องค์กร ชุมชน และสหกรณ์ทุกประเภท ด้วยการบริการที่ถูกต้อง เป็นธรรม ส่งผลให้การประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 มีระดับ คะแนนสูงขึ้นในทุกตัวชี้วัดด้าน ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร
โครงการยกระดับกระบวนการให้บริการของสาขา 	1. แต่งตั้งคณะทำงานโครงการยกระดับกระบวนการให้บริการของสาขา 2. ประชุมพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 3. วิเคราะห์/รวบรวม ข้อมูลปัญหาจากข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการบริการให้มีมาตรฐาน 4. ชักซ้อมแนวทางการปฏิบัติงานการบริการลูกค้า ประกาศ มาตรฐานบริการ SLA	ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและ บริการที่เป็นธรรม ตามขั้นตอน มีการเปิดเผยขั้นตอน การให้บริการ เอกสาร และระยะเวลาในการบริการ ในแต่ละด้านอย่างมีมาตรฐาน ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น ส่งผลให้การประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน
2. การใช้บริการและระบบ E-Service		
โครงการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลแก่ลูกค้า	1. รวบรวม/สืบค้นเรื่องราวความรู้ด้านเทคโนโลยี 2. สรุปเนื้อหาที่รูปแบบสื่อ เป็นคลิป รูปภาพ ที่น่าสนใจ 3. วางแผนกำหนดช่องทางในการสื่อสาร รวมถึงช่องทางในการสื่อสาร เสนอต่อคณะกรรมการ Line Official BAAC Family ของธนาคาร 4. สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทาง Line BAAC Family Facebook ธ.ก.ส. และ BAAC Thailand รวม 5 เรื่อง	ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และสามารถใช้บริการผ่านเทคโนโลยีให้มากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ		
โครงการส่งเสริมการตลาด BAAC Mobile	ส่งเสริมการใช้ BAAC Mobile 7 แคมเปญ ได้แก่ 1) BAAC Mobile สมัครใช้ ก็ได้ข้อป 2) ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลของ ธ.ก.ส. ร่วมกับ บริษัท ดูโฮม 3) BAAC Mobile Step Point 4) ยิ่งใช้ BAAC Mobile ยิ่งได้ Cash Back 5) BAAC Mobile พนักงาน ยิ่งใช้ ยิ่งได้ ยิ่งคุ้ม 6) Me โชค Me Point กับร้านน้องหอมจ๊าง และ 7) Me โชคขายดี ช่วย Fee ร้านค้า	การทำธุรกรรม Digital Banking ร้อยละ 65.74

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์/ความสำเร็จ
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ Contact Center	ได้เพิ่มประสิทธิภาพระบบเพื่อให้บริการลูกค้า เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2568 อัตรา Abandon call หลังจากขึ้นระบบฯ 7.59 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ Call Center เฉลี่ย หลังจากขึ้นระบบ ร้อยละ 97.2	ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและมีช่องทางในการติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการ หลังจากขึ้นระบบ ร้อยละ 97.24
4. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ		
ทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติ เรื่องการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร	ฝ่ายอำนวยการได้ทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติแนวทางการใช้ทรัพย์สินของธนาคารโดยเทียบเคียงหลักเกณฑ์ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	คู่มือวิธีปฏิบัติที่มีรายละเอียดครอบคลุมสาระสำคัญ และสื่อสารกำกับให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 มีระดับคะแนนสูงขึ้น
โครงการสื่อสารสร้างการรับรู้ เรื่องการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร	ฝ่ายอำนวยการได้สื่อสารสร้างความเข้าใจผ่านระบบงานสารบรรณ และให้ผู้บริหารกำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติให้ถูกต้อง รวมถึงส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักส่งเสริม ธรรมภิบาล และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้สื่อสารในวัฒนธรรมสารฝ่ายตรวจสอบได้สอบถามส่วนงานในการปฏิบัติงานและการกำกับดูแลที่ดีเป็นต้น	ในตัวชี้วัด เรื่องการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ สูงขึ้นจากปีก่อน 1.11 คะแนน
5. กระบวนการสร้างความโปร่งใส ในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง		
โครงการสื่อสารสร้างการรับรู้ เรื่องการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	1. สำนักส่งเสริมธรรมภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้กำหนดหัวข้อเรื่องการใช้งบประมาณจัดทำเป็นสื่อที่สามารถเข้าใจง่าย ให้ส่วนงานสื่อสารแก่พนักงานผู้บริหาร 2. ผู้บริหารกำกับติดตามการใช้งบประมาณอย่างเคร่งครัด มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ โดยทำเป็นและการจัดซื้อ	จากการดำเนินดังกล่าว ส่งผลให้การประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีคะแนนสูงขึ้นในตัวชี้วัด - เรื่องการใช้งบประมาณได้ 99.75 คะแนน สูงขึ้นจากปีก่อน 1.51 คะแนน - เรื่องการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้ 98.36 คะแนน สูงขึ้นจากปีก่อน 1.11 คะแนน
ปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง	ธนาคารได้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ สำนักจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ และสำนักส่งเสริมธรรมภิบาลฯหารือร่วมกันเพื่อวางกรอบแนวทางดำเนินการ และปรับกระบวนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้เร็วขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายให้แล้วเสร็จก่อนปีบัญชี ซึ่งฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ทบทวนแผนการจัดสรรงบประมาณให้เร็วขึ้น เพื่อให้มีเวลาในการวิเคราะห์แผนงานจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีระบบ และรวดเร็วขึ้น	มีกระบวนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ สามารถดำเนินการได้ก่อนเริ่มปีบัญชี ทำให้เกิดความโปร่งใสต่อคู่ค้าคู่ความร่วมมือและหน่วยงานภายนอก โดยมีการทบทวนตั้งแต่กระบวนการจัดสรรงบประมาณการวิเคราะห์ และการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ ทำให้สามารถจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างได้เร็วขึ้น

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์/ความสำเร็จ
6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจ และการบริหารงานบุคคล		
แผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับ ตามนโยบายต่อต้านการให้หรือ รับสินบน	- ธนาคารได้พัฒนาระบบการรับรู้และการรับ ของขวัญของก้านัล โดยกำหนดให้มีการรายงาน ในระบบรายงานธรรมาภิบาล ปีละ 2 ครั้ง - กำหนดแผนงานเรื่องการต่อต้านการให้ หรือรับสินบนไว้ในแผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล โดยได้มีการติดตาม กำกับ วิเคราะห์ความเสี่ยง เกี่ยวข้องเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้เกิดการรับ สินบน ในหลายช่องทาง เช่น การตรวจสอบ การตรวจจับทุจริต VOC การร้องเรียนเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น - ประกาศ No Gift Policy สื่อสารในการ ขับเคลื่อนภารกิจสู่ความสำเร็จ (Bank Agenda) ซึ่งมีคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน ทั่วประเทศเข้าร่วมรับฟัง และส่วนงานนำสู่ การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	- ส่วนงานรายงานร้อยละ 100 ไม่มีการรับของขวัญของก้านัล - ได้มีการนำข้อมูลเหตุการณ์ ที่อาจเกิดการรับสินบนจากการ ปฏิบัติหน้าที่มาวิเคราะห์และ กำหนดแนวทางป้องกัน - พนักงานตระหนัก และมี จิตสำนึก ให้ความสำคัญและ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง - ส่งผลให้การประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีระดับคะแนนสูงขึ้นในตัวชี้วัด เรื่องการใช้อำนาจได้ 98.34 คะแนน สูงขึ้นจากปีก่อน 0.52 คะแนน
7. กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน		
พัฒนาเงื่อนไขการตรวจจับทุจริต ใหม่หรือปรับปรุงเงื่อนไข การตรวจจับ ทุจริตเดิม	ได้มีการพัฒนาเงื่อนไขการตรวจจับทุจริต โดย นำเหตุการณ์กระทำทุจริต มาวิเคราะห์สาเหตุ นำมากำหนดเงื่อนไขให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ การทุจริต เพื่อตรวจจับและกำหนดแนวทาง ป้องกันการทุจริต ให้ทันกาล	- ดำเนินการบริหารจัดการ การทุจริตภายในระยะเวลา ที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งปี - พัฒนาเงื่อนไขการตรวจจับ ให้ครอบคลุมทุกด้าน
แผนบริหารจัดการข้อมูลหรือ ข่าวสารที่ได้จากการแจ้งเบาะแส การกระทำผิด (Whistle Blowing)	- ทบทวนนโยบายการแจ้งเบาะแสการ กระทำผิด (Whistle Blowing) - สื่อสารแนวทางและพฤติกรรมที่พบ เพื่อให้พนักงานระมัดระวังนำไปดำเนินการ ให้เป็นไปตามข้อตกลง (SLA) - ดำเนินการบริหารการแจ้งเบาะแสการ กระทำผิด (Whistle Blowing) เป็นไปตาม ข้อตกลง (SLA) - การดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลหรือ ข่าวสารที่ได้การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) ปีบัญชี 2567 จำนวน ทั้งหมด 36 เรื่อง - การบริหารจัดการกรณีทุจริตอยู่ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดสะสม 29 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 80.55 การบริหารจัดการกรณีทุจริต เกินระยะเวลาที่กำหนดสะสม 2 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 5.56 และอยู่ระหว่างการบริหารจัดการ กรณีทุจริต จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.89	

มาตรการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์/ความสำเร็จ
แผนสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านวินัย  	โดยการบริหารจัดการอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA 37 วันทำการ) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้สื่อสารพฤติกรรม การลงโทษให้ผู้บริหารสื่อสารแก่พนักงาน เป็นรายเดือน พร้อมทั้งจัดทำ Q&A เรื่องวินัย ในรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน 2. ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 3. ผู้บังคับบัญชา 4. การดำเนินการทางวินัย จัดทำโครงการ วินัย Delivery แนวทาง ในการปฏิบัติตามวินัยธนาคาร และข้อพึง ระมัดระวังในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงาน ที่กระทำทุจริตหรือผิดวินัยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า พนักงาน และส่งผลกระทบต่อธนาคารทั้งด้าน ตัวเงิน และด้านภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ	1. พนักงานมีความรู้และเข้าใจใน งานด้านวินัย และมีกรณีศึกษา พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการทุจริต รวมถึงผู้บังคับบัญชานำไปกำกับ ดูแล สอดส่องพฤติกรรมของ พนักงานได้ครอบคลุมทุกมิติ 2. พนักงานได้ตระหนักถึงการ ปฏิบัติตามวินัยธนาคาร ลดความ เสี่ยงในการกระทำผิดวินัยหรือการ มีส่วนร่วมในการกระทำผิดวินัย
โครงการสื่อสารธรรมาภิบาล ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก  	เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสในการ มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นและเข้าใจภารกิจ บทบาทหน้าที่ของพนักงาน และมุมมองด้าน การปฏิบัติงาน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างความตระหนักในการต่อต้านทุจริต และคอร์รัปชัน ธนาคารได้จัดกิจกรรมกับลูกค้า ดำเนินกิจกรรม รวม 586 ครั้ง มีผู้เข้าร่วม กิจกรรม 64,033 คน	ลูกค้าได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ส่งผลให้การประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีระดับคะแนนสูงขึ้น ในตัวชี้วัด เรื่องการปรับปรุงการทำงานได้ 96.77 คะแนน สูงขึ้นจากปีก่อน 7.95 คะแนน