



การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ อ.ก.ส. ปีงบประมาณ 2566

อ.ก.ส. ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน มีผลคะแนนอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2566 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ประกาศผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 อ.ก.ส. มีผลประเมินอยู่ที่ **96.45 คะแนน ผลการประเมิน อยู่ในระดับ “ผ่าน”** ตัวชี้วัดที่มีคะแนนสูงสุด คือ การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต 100 คะแนน และตัวชี้วัดคะแนนต่ำสุด คือ การปรับปรุงการทำงาน 88.82 คะแนน อ.ก.ส.ได้นำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มาวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญ 7 ประเด็น ดังนี้

1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
2. การใช้บริการและระบบ E-Service
3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ
4. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
5. กระบวนการสร้างความโปร่งใส ในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจ และการบริหารงานบุคคล
7. กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

- ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
i1	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	0	0.95	1.91	97.14	98.73
i2	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	0	0	0.76	99.24	99.75
i3	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	0	0.19	0.57	99.24	99.68

ข้อ	คำถาม	ระดับ		คะแนน
		ไม่มี	มี	
i4	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	99.62	0.38	99.62
i5	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่ อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่	99.81	0.19	99.81
i6	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวัง ให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่	98.85	1.15	98.85

● ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e1	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	1.81	0.60	1.81	95.78	97.20
e2	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	2.01	0.20	3.01	94.78	96.87
e3	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	1.81	0.80	1.81	95.58	97.07

ข้อ	คำถาม	ระดับ		คะแนน
		ไม่มี	มี	
e4	ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	98.19	1.81	98.19

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e11	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	1.61	0.60	3.41	94.38	96.87
หมายเหตุ : หากท่านติดครั้งแรก ให้เปรียบเทียบกับปฏิบัติ/การให้บริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมาติดต่อ						
e12	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	2.21	0.20	3.21	94.38	96.60
หมายเหตุ : หากท่านติดครั้งแรก ให้เปรียบเทียบกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติ/การให้บริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมาติดต่อ						

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e15	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	1.81	0.20	2.21	95.78	97.34

● ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O11	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100	100
O12	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100	100
O13	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	100	100
O14	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	100	100

ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ มีคะแนนสูงกว่า 95 คะแนน ในทุกตัวชี้วัด อยู่ในระดับดีมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีคะแนนต่ำกว่าความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และข้อที่ควรนำมาปรับปรุง 3 ลำดับที่มีคะแนนต่ำ ได้แก่

- วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.60 (E12)
- หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.87 (E2)
- การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.87 (E11)

สำหรับเรื่องการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน (ข้อ E1) ธนาคารคาดหวังว่าจะต้องเป็น 0 แต่ยังคงมีผู้ตอบว่า “เคย” ในเรื่องนี้อยู่ที่ 1.81 ซึ่งธนาคารต้องนำมาแก้ไขปรับปรุง ไม่ให้เกิดขึ้นอีก

การให้บริการและระบบ E-Service

● ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
i1	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอน	0	0.95	1.91	97.14	98.73

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
	และระยะเวลา มากน้อยเพียงใด					
i2	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	0	0	0.76	99.24	99.75
i3	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	0	0.19	0.57	99.24	99.68

● ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e1	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	1.81	0.60	1.81	95.78	97.20
e2	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	2.01	0.20	3.01	94.78	96.87
e3	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	1.81	0.80	1.81	95.58	97.07
e5	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	1.81	0.20	1.81	96.18	97.47
e11	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	1.61	0.60	3.41	94.38	96.87
หมายเหตุ : หากท่านติดต่อครั้งแรก ให้เปรียบเทียบกับ การปฏิบัติ/การให้บริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมาติดต่อ						
e12	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	2.21	0.20	3.21	94.38	96.60
หมายเหตุ : หากท่านติดต่อครั้งแรก ให้เปรียบเทียบกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติ/การให้บริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมาติดต่อ						

ข้อ	คำถาม	ระดับ		คะแนน
		ไม่มี	มี	
e13	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	2.21	97.79	97.80

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e14	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น อย่างน้อยเพียงใด	2.01	0.40	3.21	94.38	96.67

● ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O15	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100	100
O16	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	100	100
O17	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	100	100
O18	E-Service	100	100
O30	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	100	100

ผลการวิเคราะห์การให้บริการและระบบ E-Service

ผลการประเมินในภาพรวมด้าน**การให้บริการและระบบ E-Service** มีคะแนนสูงกว่า 95 คะแนน ในทุกตัวชี้วัด อยู่ในระดับดีมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีคะแนนต่ำกว่าความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และข้อที่ควรนำมาปรับปรุง 3 ลำดับที่มีคะแนนต่ำ ได้แก่

- วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.60 (E12)
- หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.87 (E2)
- การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.87 (E11)

ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล

● ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e6	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	1.81	0.20	2.41	95.58	97.27
e7	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่าง ชัดเจน มากน้อยเพียงใด	2.01	0	3.01	94.98	97.01

ข้อ	คำถาม	ระดับ		คะแนน
		ไม่มี	มี	
e8	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	3.21	96.79	96.79

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e9	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	2.01	0	2.61	95.38	97.14

ข้อ	คำถาม	ระดับ		คะแนน
		ไม่มี	มี	
e10	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่	3.21	96.79	96.79

● ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O1	โครงสร้าง	100	100
O2	ข้อมูลผู้บริหาร	100	100
O3	อำนาจหน้าที่	100	100
O5	ข้อมูลการติดต่อ	100	100
O6	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	100	100

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O7	ข่าวประชาสัมพันธ์	100	100
O8	Q&A	0	100
O9	Social Network	100	100
O10	นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	100	100

ผลการวิเคราะห์ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

ผลการประเมินในภาพรวมด้านช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ มีคะแนนสูงกว่า 95 คะแนน ในทุกตัวชี้วัด อยู่ในระดับดีมาก เป็นข้อคำถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม ข้อที่มีคะแนนต่ำ 2 ข้อ ได้แก่

- หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่ อยู่ที่ 96.79 (E8)
- หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่อยู่ที่ 96.79 (E10)

จากการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกยังคงไม่ทราบช่องทาง การติชม แสดงความคิดเห็น การร้องเรียน แสดงว่าการประชาสัมพันธ์ช่องทาง และการประชาสัมพันธ์ ยังไม่เพียงพอ ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ทราบช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งธนาคารมีช่องทางในการสื่อสารได้ถึง 13 ช่องทาง จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น

กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

- ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
i19	ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด	0.38	0.95	4.39	94.27	97.53
i20	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	0.38	0.76	6.80	91.98	96.84
i21	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	1.53	1.34	0	1.72	97.02
i22	บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	96.95	1.34	0	1.72	97.84
i23	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	97.14	0.57	0.19	2.10	97.58
i24	หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	2.67	0.19	1.53	95.61	96.70

- ผลการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
034	การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	100	100
035	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	100

ผลการวิเคราะห์กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

ผลการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ มีคะแนนสูงกว่า 95 คะแนน ในทุกตัวชี้วัด อยู่ในระดับดีมาก เป็นข้อคำถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม ข้อที่มีคะแนนต่ำ 2 ข้อ ได้แก่

- หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.70 (i24)
- ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.84 (i20)

จากผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ยังเห็นว่าธนาคาร มีการกำกับดูแลตรวจสอบ รวมถึงขั้นตอนการขออนุญาต เพื่อยืมทรัพย์สินของธนาคาร ยังไม่ชัดเจน หรือมีการปฏิบัติที่ยังไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร จึงควรมีการทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติให้เป็นปัจจุบัน และให้ผู้บังคับบัญชาสื่อสารสร้างความตระหนัก กำกับดูแล เรื่องการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้มากขึ้น

กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

● ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
i7	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	0.76	1.15	5.73	92.37	96.58
i8	ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	2.29	3.24	7.25	87.21	93.14
i9	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด	0.38	0.19	2.67	96.76	98.61
i10	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	96.37	1.34	0.57	1.72	97.46
i11	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุ อุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	97.52	1.34	0.38	1.91	98.22
i12	หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	96.37	1.34	0.38	1.91	97.40

5.2 ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O11	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100	100
O12	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100	100
O13	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	100	100

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O19	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	0	100
O20	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	100	100
O21	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน	100	100
O22	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	100	100

ผลการวิเคราะห์กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ผลการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง มีคะแนนสูงกว่า 95 คะแนน ในทุกตัวชี้วัด อยู่ในระดับดีมาก เป็นข้อคำถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม ข้อที่มีคะแนนต่ำ 2 ข้อ ได้แก่

- ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 93.14 (i8)
- ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ 96.58 (i7)

จากผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ยังเห็นว่าธนาครมีการปฏิบัติงานด้านการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่ทั่วถึง หรือการมีส่วนร่วมในกระบวนการ และการรับรู้รับทราบถึงการใช้งบประมาณ ไม่เพียงพอเท่าที่ควร จึงควรมีการทบทวนการสื่อสาร การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้รับทราบเรื่องของงบประมาณมาก

กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

● ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
i13	ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	0.19	0.19	4.39	95.23	98.23
i14	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	0.19	0.38	4.58	94.85	98.04
i15	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	0	0.19	4.58	95.23	98.36
i16	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุรกรรมส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	97.71	1.15	0.19	0.95	98.54
i17	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต	98.47	0.38	0.38	0.76	98.85

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
	มากน้อยเพียงใด					
i18	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้องมากน้อยเพียงใด	96.95	1.34	0.57	1.15	98.03
i27	ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด	0.19	0.19	4.77	94.85	98.11

- ผลการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O23	นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100	100
O24	การดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	0	100
O25	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100	100
O26	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	100	100
O39	ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100	100
O40	การขับเคลื่อนจริยธรรม	100	100
O41	การประเมินจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100	100

ผลการวิเคราะห์กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ผลการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล มีคะแนนสูงกว่า 98 คะแนน ในทุกตัวชี้วัด อยู่ในระดับสูงมาก เป็นข้อคำถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เมื่อพิจารณาข้อคำถามเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ได้ 100 คะแนน ซึ่งในปีที่ผ่านมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขข้อ O24 โดยมีการหารือร่วมกับส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปรับปรุง จึงควรรักษาแนวปฏิบัติที่ดีนี้ไว้

กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

- ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
i25	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	0.19	0	1.53	98.28	99.31

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
i26	มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่านสามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด	0.19	0.19	3.82	95.80	98.42
i28	หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	0.57	0.38	3.63	95.42	97.98
i29	หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	0.38	0	3.24	96.37	98.55
i30	หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	0.38	0	1.72	97.90	99.05

● ผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ข้อ	คำถาม	ระดับ		คะแนน
		ไม่มี	มี	
e10	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	10	90.00	90.00

ข้อ	คำถาม	ระดับ				คะแนน
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
e15	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	0	7.50	42.50	50.00	80.95

● ผลการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O27	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	100
O28	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	100
O29	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	100
O31	ประกาศเจตนาธรรมเนียม No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	100	100
O32	การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	100	100
O33	รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	100	100
O34	การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	100	100
O35	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	100

ข้อ	ข้อมูล	คะแนน	
		2565	2566
O36	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	100	100
O37	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ 6 เดือน	100	100
O38	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	100	100
O42	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100	100
O43	การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100	100

ผลการวิเคราะห์กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ผลการประเมินในภาพรวมด้านกลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ในส่วนของผลประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน มีคะแนนอยู่ในระดับสูง ได้มากกว่า 97 คะแนนขึ้นไป สำหรับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ข้อที่มีคะแนนต่ำมาก คือ หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด มีคะแนน 80.95 (E15) ซึ่งเป็นข้อที่มีคะแนนต่ำสุดของแบบประเมินความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก สะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่เห็นการพัฒนาการปรับปรุงเรื่องความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคาร จึงควรสร้างความมั่นใจในเรื่องความโปร่งใส รวมถึงกระบวนการจัดการการกระทำผิดของพนักงาน

การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ

วิธีการวิเคราะห์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ			
ผลการวิเคราะห์ พบว่า ธนาคารควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลา เครื่องมือ และความโปร่งใส โดยพัฒนากระบวนการทำงานให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และแข่งขันได้			
1. โครงการจัดทำระบบงานขององค์กร (Baac Work System)	สพก.	1. จัดทำฐานข้อมูลกระบวนการทำงานของธนาคาร 2. ศึกษาแนวทางการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน 3. ถ่ายทอดและสร้างการรับรู้ 4. รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน 5. สื่อสารระบบงานทั่วทั้งองค์กร	1 เม.ย. 67- 28 ก.พ.68
2. โครงการสำรวจความผูกพันและพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศ	ฝทน.	1. ศึกษาแนวทางการสำรวจเพื่อจัดทำ TOR 2. ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อเสนอพิจารณา TOR 3. เสนอขอความเห็นชอบจัดซื้อ	1 เม.ย.67 - 28 ก.พ.68

วิธีการวิเคราะห์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
		จัดจ้าง 4. จัดจ้างและดำเนินการร่วมกับสถาบัน ภายนอก 5. เสนอร่างผลประเมินต่อคณะกรรมการฯ	
3. โครงการยกระดับกระบวนการให้บริการของสาขา	สพก.	1. แต่งตั้งคณะทำงานโครงการยกระดับกระบวนการให้บริการของสาขา 2. รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะ 3. ประชุมคณะทำงาน 4. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงเพื่อยกระดับกระบวนการให้บริการของสาขา 5. รายงานฝ่ายจัดการ	1 ก.ค.66 – 31 มี.ค.67
2. การใช้บริการและระบบ E-Service			
ผลการวิเคราะห์ พบว่า ธนาคารควรพัฒนาการให้บริการ และระบบ E-Service การเพิ่มช่องทางบริการทางดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าจากการได้รับการบริการในทุกช่องทาง			
1. โครงการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการให้บริการลูกค้าแบบ Customer Single View	ฝกค.	1. พัฒนาและทดสอบระบบงาน 2. รับมอบระบบงาน (ระบบ Call Center, SMT & Chatbot) 3. ใช้ระบบการให้บริการลูกค้าแบบ Customer Single View 4. ติดตามผล	1 เม.ย.67 - 31 มี.ค.68
3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ			
ผลการวิเคราะห์ พบว่า ธนาคารขาดการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในขณะที่ธนาคารมีช่องทางครบถ้วน รวม 13 ช่องทาง รวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารในภาพรวมของธนาคาร			
1. โครงการสื่อสารผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางสื่อออนไลน์	สสอ.	1. กำหนดแผนงานและกลยุทธ์การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ 2. จัดทำขอบเขตการจ้างงาน 3. ประชุมกำหนดทิศทาง และ content 4. เผยแพร่ช่องทางในแต่ละเดือน 5. รายงานสรุปการดำเนินงานประจำปี	1 เม.ย.67 - 31 มี.ค.68

วิธีการวิเคราะห์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
2. โครงการละครวิทยุสื่อสารภารกิจ ธนาคาร	สสอ.	1. ขออนุมัติดำเนินการ/ กำหนดการสื่อสาร 2. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 3. กำหนด content ร่วมกับ ผู้รับจ้าง และประเภทการผลิต 4. เผยแพร่ผ่านช่องทาง 5. ประเมินผลและรายงาน สรุปผลงานรายงานสรุป การดำเนินงานประจำปี	1 เม.ย.67 - 30 พ.ย.68
4. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ			
ผลการวิเคราะห์ พบว่า ธนาคารขาดการสร้างความตระหนักและการรับรู้ของพนักงานในการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร รวมถึงการทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติให้เป็นปัจจุบัน			
1. ทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติเรื่อง การใช้ทรัพย์สินของธนาคาร	ฝอก.	1. ทบทวนคู่มือคุณภาพ/ วิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ ธนาคาร 2. รวบรวมข้อมูล/อ้างอิงวิธีปฏิบัติ จากส่วนงานภายนอก กฎ ระเบียบ 3. ปรับปรุงคู่มือวิธีปฏิบัติ 4. เผยแพร่และนำขึ้นระบบคู่มือ คุณภาพ	1 ต.ค.66 – 31 ม.ค.67
2. โครงการสื่อสารสร้างการรับรู้ เรื่องการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร	สธป.	1. สื่อสารบทความ วิธีปฏิบัติเรื่อง การใช้ทรัพย์สินธนาคาร 2. ผู้บริหารชักซ้อมส่วนงาน ในสังกัด 3. บันทึกในระบบรายงาน ธรรมาภิบาล 4. ติดตามและสรุปผลการ ดำเนินงาน	1 ธ.ค.66 – 31 ต.ค.67
5. กระบวนการสร้างความโปร่งใส ในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง			
ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานเห็นว่าการมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ และการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ งบประมาณ ยังไม่มากพอ			
1. โครงการสื่อสารสร้างการรับรู้เรื่อง การใช้งบประมาณและการจัดซื้อ จัดจ้าง	สธป.	1. สื่อสารบทความ วิธีปฏิบัติเรื่อง การใช้ทรัพย์สินธนาคาร 2. ผู้บริหารชักซ้อมส่วนงาน ในสังกัด	1 ธ.ค.66 – 31 ต.ค.67

วิธีการวิเคราะห์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
		3. บันทึกในระบบรายงาน ธรรมาภิบาล 4. ติดตามและสรุปผลการ ดำเนินงาน	
2. ปรับปรุงกระบวนการจัดทำ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง	ผนย. ผจพ. และ สธป.	1. ประชุมหารือแนวทางการจัดทำ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง 2. กำหนดแนวทางดำเนินการ 3. สรุปแนวทางดำเนินการ 4. แนวทางพัฒนาการจัดทำแผน จัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร	1 ธ.ค.66 – 31 ต.ค.67
6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจ และการบริหารงานบุคคล			
<p>ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในประเด็นนี้มีคะแนนอยู่ในระดับสูงมาก มีคะแนน มากกว่า 98 คะแนนในทุกข้อคำถาม แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้รักษามาตรฐานด้านกระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจ และการบริหารงานบุคคล ควรมีการรายงานผลของการไม่ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์ อย่างต่อเนื่อง</p>			
1. แผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับ ตามนโยบายต่อต้านการให้หรือ รับสินบน	สธป.	1. ออกแบบระบบการรายงานให้ รวมถึงการสื่อสารสร้าง ความเข้าใจ 2. พัฒนาระบบการรายงาน 3. สื่อสารการรายงานทุกส่วนงาน 4. สรุปรายงานคณะอนุกรรมการ ธรรมาภิบาลฯ	1 เม.ย.66 – 31 มี.ค.67
2. แผนบริหารจัดการข้อมูลหรือ ข่าวสารที่ได้จากการแจ้งเบาะแสร การกระทำผิด (Whistle Blowing)	สพท.	1. รวบรวมการแจ้งเบาะแสร การกระทำผิด (Whistle Blowing) 2. วิเคราะห์ข้อมูล 3. บริหารจัดการตามข้อเท็จจริง ภายใต้ SLA 4. รายงานสรุปผล	1 เม.ย.67 – 31 มี.ค.68
7. กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน			
<p>ผลการวิเคราะห์ พบว่า เรื่องการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น เป็นการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก มีคะแนนน้อยที่สุด คือ 80.95 คะแนน ผลประเมินที่เห็นด้วยมากที่สุดอยู่ที่ 50 ในขณะที่ธนาคารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสในทุกเรื่อง จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ สื่อสาร สร้างความเข้าใจ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกให้มากขึ้น รวมถึงการลงโทษ</p>			
1. พัฒนาเงื่อนไขการตรวจจับทุจริต ใหม่หรือปรับปรุงเงื่อนไข การตรวจจับทุจริตเดิม	สพท. ผพส.	1. รวบรวมข้อมูลประชุมร่วมกับ คณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพ 2. ออกแบบพัฒนา ปรับปรุง เงื่อนไขการตรวจจับทุจริต	1 เม.ย.66 – 31 มี.ค.68

วิธีการวิเคราะห์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
		3. ส่งเงื่อนไขการตรวจจับเพื่อทดสอบ 4. นำเงื่อนไขขึ้นระบบใช้งานจริง (Go - Live) 5. รายงานผลการดำเนินการต่อฝ่ายจัดการ	
2. แผนสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านวินัย	ฝทน.	1. สื่อสารงานวินัย ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ 2. ชักซ้อมข้อพึงระมัดระวังในการปฏิบัติงาน 3. นิเทศงานให้ความรู้ 4. เผยแพร่ Q&A ถาม-ตอบ การดำเนินการทางวินัย 5. ประเมินความการรับรู้	1 เม.ย.67 – 31 มี.ค.68
3. โครงการสื่อสารธรรมาภิบาลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	สธป. ทุกส่วนงาน	1. สื่อสาร/จัดกิจกรรมร่วมกับส่วนงานภายนอก 2. ประเมินผลการจัดกิจกรรม 3. รายงานในระบบธรรมาภิบาล 4. สรุปผลรายงานต่อคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลฯ	1 เม.ย.67 – 31 มี.ค.68

ข้อจำกัดของธนาคารในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ข้อจำกัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งธนาคารเข้าร่วมการประเมินมาตั้งแต่ปี 2557 และสำนักงาน ป.ป.ช. มีการพัฒนาเครื่องมือและข้อคำถามให้เกิดประโยชน์และสะท้อนการดำเนินงานของหน่วยงานมาโดยตลอด สำหรับธนาคารมีข้อจำกัดในการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ดังนี้

1. วิธีการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency)

- การเก็บแบบความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยใช้โทรศัพท์ เพื่อขอเลข OTP มีปัญหาการเก็บข้อมูลค่อนข้างมาก เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นผู้สูงอายุ มีอาชีพเกษตรกร ไม่ถนัดกับการใช้เทคโนโลยี ประกอบกับปัจจุบันมีคอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงใช้โทรศัพท์ในการดูดเงินในบัญชี ลูกหลานจึงสั่งพ่อ แม่ ญาติ พี่น้อง ไม่ให้เบอร์โทรศัพท์กับคนอื่น การได้รับความร่วมมือในการตอบแบบประเมินน้อย

- ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ภาษาที่ถามลูกค้าต้องเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย หรือมีการยกตัวอย่างให้เข้าใจ หากให้อ่านและทำความเข้าใจด้วยตนเอง อาจจะทำให้เข้าใจผิด ส่งผลให้ การตอบคลาดเคลื่อน เช่น ข้อคำถาม E9 ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่ มีความเป็นไปได้ว่า ลูกค้าจะตอบว่า ไม่เคย เนื่องจากลูกค้าไม่ทราบว่าการใช้ App Mobile ตู้ ATM ถือเป็นการใช้บริการออนไลน์
 - การจัดเก็บข้อมูล EIT ส่วนที่ 2 ที่สำนักงาน ป.ป.ช. ลงพื้นที่เก็บข้อมูล ลูกค้าต้องอ่านข้อคำถามเอง อาจมีข้อจำกัดด้านอายุของลูกค้า บางรายมีปัญหาเรื่องสายตา การอ่านหนังสือที่มีขนาดเล็ก จะเป็นอุปสรรคต่อการตอบข้อคำถาม
2. วิธีประเมินแบบการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment)
- มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ มีการขัดกันกับหน่วยงานของรัฐ เช่น O16 ความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ กำหนดให้เปิดเผย “เลขประจำตัวผู้เสียภาษี/เลขประจำตัวประชาชนของผู้ประกอบการที่ได้รับการคัดเลือก” แต่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ไม่สามารถเปิดเผยได้ ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติ
 - ปัญหาเรื่องการสื่อสารผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล เพื่อเผยแพร่ เป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนข้อคำถาม OIT ที่มีองค์ประกอบและรายละเอียดมากขึ้น ผู้รับผิดชอบต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถาม เพื่อจะได้สื่อสารให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจ และจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วนตรงประเด็น การสอบทานตรวจสอบความครบถ้วนในแต่ละประเด็น ต้องใช้เวลาและความเข้าใจมากขึ้น
 - การตีความขององค์ประกอบด้านข้อมูลในการเปิดเผยข้อมูล OIT บางประเด็นไม่ชัดเจน ควรกำหนดรูปแบบ แบบฟอร์ม หรือตัวอย่าง เพื่อป้องกันการตีความในมุมมองที่ไม่ตรงกัน และง่ายต่อการตรวจสอบความครบถ้วน รวมถึงคำนึงถึงความซ้ำซ้อนในการจัดทำข้อมูล
 - การกำหนด URL ไม่เพียงพอต่อการตอบให้ได้ครบทุกประเด็น
 - ข้อจำกัดในการดำเนินงานในปีบัญชี เนื่องจากปีบัญชี ธ.ก.ส. เริ่ม 1 เมษายน – มีนาคมของทุกปี เช่น ข้อ O21 การขับเคลื่อนจริยธรรม กำหนดให้รายงานในปี พ.ศ.2567 ต้องเป็นผลงานตั้งแต่เดือน เมษายน 2567 – มีนาคม 2568 ซึ่งธนาคารเพิ่งเริ่มดำเนินการได้ 1 เดือน จึงมีเวลาในการดำเนินการจำกัด (ภายใน 1 เดือน) จึงควรทบทวนรอบระยะเวลาให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน เช่น ผลงานย้อนหลัง 6 เดือน นับถึงวันที่ 30 เมษายน 2567 เป็นต้น
 - การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ในกลุ่ม Line บางประเด็นไม่ชัดเจน และควรเพิ่มช่องทางเพื่อสรุปประเด็นปัญหาเพื่อให้หน่วยงานศึกษาค้นหาได้สะดวก