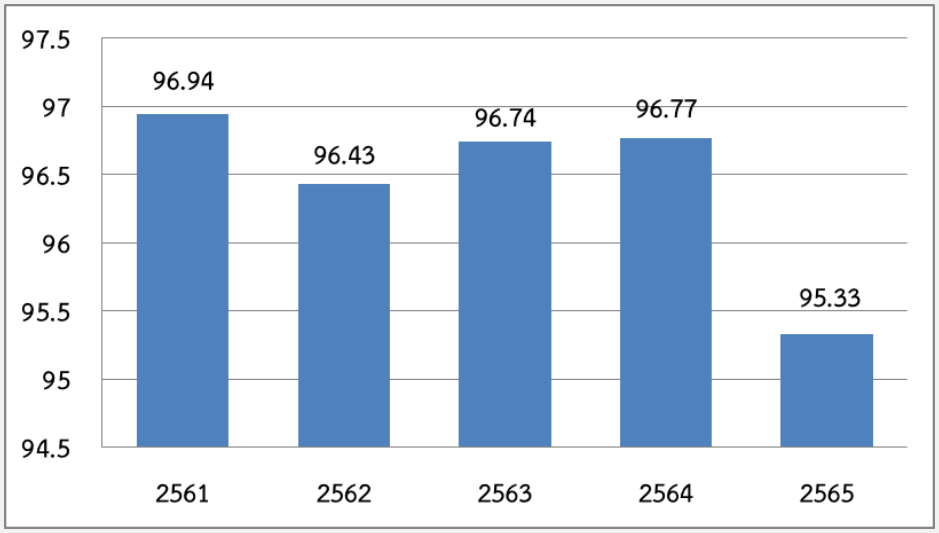
มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ปี 2565
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.)

ธ.ก.ส. ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน มีผลคะแนนอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2565 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ธ.ก.ส. **มีผลประเมินอยู่ที่ 95.33 คะแนน อยู่ในระดับผลการประเมิน AA (Excellence)** โดยตัวชี้วัดการประเมินที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ การป้องกันการทุจริต มีค่าคะแนน 100 คะแนน และตัวชี้วัดค่าคะแนนต่ำสุด คือ การเปิดเผยข้อมูล มีค่าคะแนน 89.44 คะแนน

เปรียบเทียบคะแนน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2565



ผลการประเมิน 3 เครื่องมือ 10 ตัวชี้วัด

ความคิดเห็นบุคลากรในองค์กร (IIT) 99.76 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่	99.99
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ	99.32
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ	99.82
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	99.89
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	99.77

▲ 3.33

ความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) 91.71 คะแนน

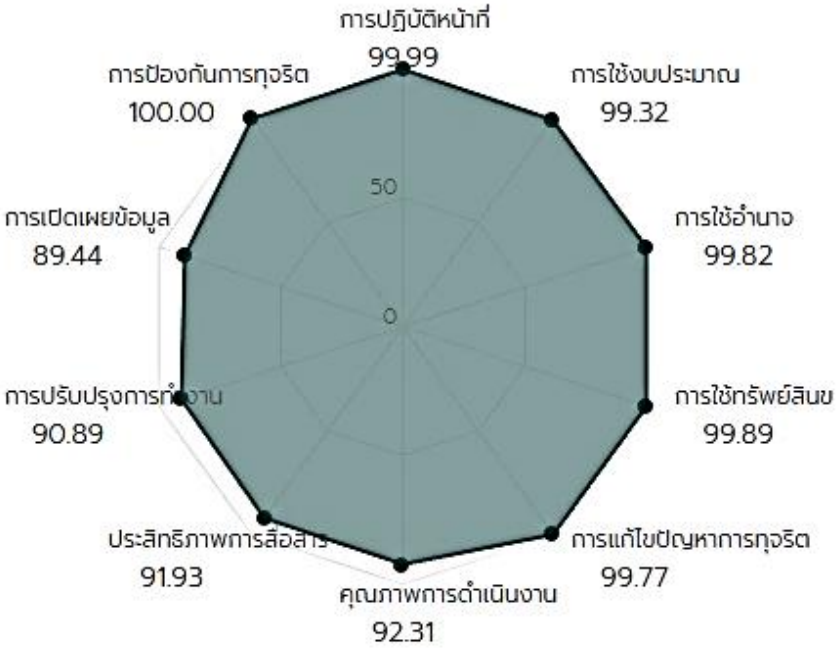
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	92.31
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	91.93
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน	90.89

▼ (1.1)

การเปิดเผยข้อมูลทางสาธารณะ (OIT) 94.72 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล	89.44
ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต	100

▼ (5.28)



อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	การป้องกันการทุจริต	100
2	การปฏิบัติหน้าที่	99.99
3	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	99.89
4	การใช้อำนาจ	99.82
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	99.77
6	การใช้งบประมาณ	99.32
7	คุณภาพการดำเนินงาน	92.31
8	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	91.93
9	การปรับปรุงการทำงาน	90.89
10	การเปิดเผยข้อมูล	89.44

จากภาพดังกล่าว ธ.ก.ส. มีคะแนนการประเมินอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) 6 ดัชนี (มากกว่าร้อยละ 95) และอยู่ในระดับดีมาก (Very Good) 3 ดัชนี (มากกว่าร้อยละ 90) สำนักงาน ป.ป.ช. มีข้อเสนอแนะ

เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ ในประเด็น ดังนี้

1. บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่คำนึงถึงการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์สูงสุด
2. บุคลากรในหน่วยงานบางรายมีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ
3. บุคลากรในหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณ

เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน ในประเด็น ดังนี้

1. การปรับปรุงคุณภาพและการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ดีขึ้น

2. การปรับปรุงวิธีการและการสำรวจความพึงพอใจของขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

3. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

เกณฑ์กำหนดให้เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ของธนาคาร จำนวน 43 ข้อ โดยให้มีรายละเอียดครบถ้วนตามเกณฑ์ ผลการประเมินธนาคารดำเนินการได้ 40 ข้อ และสำนักงาน ป.ป.ช. พิจารณาไม่ผ่านเกณฑ์ 3 ข้อ ดังนี้

1. ด้านการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล ข้อ O8 Q&A พบว่า ไม่แสดงให้เห็นถึง ช่องทาง URL ที่สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังข้อมูลข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

2. ด้านแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ข้อ O21 แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ พบว่า ไม่มีการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ข้อ O26 การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ไม่แสดงการดำเนินการหรือดำเนินกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับนโยบายหรือแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และต้องเป็นการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตารางเปรียบเทียบผลคะแนนจำแนกตามเครื่องมือ

เครื่องมือ	ปี 64	ปี 65	เพิ่มลด
1. การสำรวจความคิดเห็นบุคลากรในองค์กร (IIT)	96.43	99.76	+3.33
2. การสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	92.81	91.71	-1.1
3. การเปิดเผยข้อมูลทางสาธารณะ (OIT)	100	94.72	-5.28

ตารางเปรียบเทียบผลคะแนนจำแนกตามตัวชี้วัด

เครื่องมือ	ตัวชี้วัด	ปี 2564	ปี 2565	เพิ่มลด
IIT	1. การปฏิบัติหน้าที่	97.61	99.99	+2.38
	2. การใช้งบประมาณ	95.61	99.32	+3.71
	3. การใช้อำนาจ	97.82	99.82	+2.00
	4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	93.91	99.89	+5.98
	5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	97.18	99.77	+2.59
EIT	6. คุณภาพการดำเนินงาน	94.31	92.31	-2.00
	7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.52	91.93	-0.59
	8. การปรับปรุงระบบการทำงาน	91.59	90.89	-0.70
OIT	9. การเปิดเผยข้อมูล	100	89.44	-10.56
	10. การป้องกันการทุจริต	100	100	-
ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม		96.77	95.33	-1.44

จากตารางเปรียบเทียบคะแนน พบว่า ปีงบประมาณ 2565 มีคะแนนสูงขึ้น 5 ดัชนี ได้แก่ ดัชนีการใช้ทรัพย์สินของราชการ +5.98 การใช้งบประมาณ +3.71 การแก้ไขปัญหาการทุจริต +2.59 การปฏิบัติหน้าที่ +2.38 คะแนน และการใช้อำนาจ +2.00 ตามลำดับ และดัชนีที่มีคะแนนลดลง 4 ดัชนี ได้แก่ ดัชนีการเปิดเผยข้อมูล (10.56) การปรับปรุงระบบการทำงาน (0.70) คุณภาพการดำเนินงาน (2.00) และประสิทธิภาพการสื่อสาร (0.59) เมื่อพิจารณาภาพรวมปีงบประมาณ 2565 ลดลง 1.44 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบประเด็นการประเมินในแต่ละดัชนีที่คะแนนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ จึงนำมาวิเคราะห์ประเด็นการประเมินรายดัชนีที่มีคะแนนลดลง ดังนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน		
		ปี 2564	ปี 2565	+/-
ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)				
ตัวชี้วัด คุณภาพการดำเนินงาน		**94.31**	**92.31**	**-2.00**
E1	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด ● เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ● เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	91.73	89.35	-2.38
E2	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	93.91	93.08	-0.83
E3	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านมากน้อยเพียงใด	94.01	88.17	-5.84

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน		
		ปี 2564	ปี 2565	+/-
E4	ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่ ● เงิน ● ทรัพย์สิน ● ประโยชน์อื่นๆที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	97.82	97.73	-0.09
E5	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	94.07	93.23	-0.84
ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการสื่อสาร		**92.52**	**91.93**	**-0.59**
E6	การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด ● เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน ● มีช่องทางหลากหลาย	90.53	89.47	-1.06
E7	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	91.31	90.20	-1.11
E8	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	94.81	95.40	0.59
E9	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	92.56	91.87	-0.69
E10	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	93.39	92.71	-0.68
ตัวชี้วัด การปรับปรุงการทำงาน		**91.59**	**90.89**	**-0.70**
E11	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	91.31	90.67	-0.64
E12	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	91.26	90.46	-0.80
E13	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	97.25	96.35	-0.90
E14	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	86.51	84.57	-1.94

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน		
		ปี 2564	ปี 2565	+/-
E15	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	91.62	92.40	0.78

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องได้รับการแก้ไขเร่งด่วน

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน

- การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ ต้องความครบถ้วน ดำเนินการได้ตามเกณฑ์ของ สำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็นที่ไม่มีคะแนน ได้แก่
  1. ด้านการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล ข้อ O8 Q&A
  2. ด้านแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ข้อ O21
  3. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ข้อ O26

ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ทีมีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ

พิจารณาประเด็นการประเมินของดัชนีที่มีคะแนน ≤ 95 คะแนน ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งเป็นการประเมินความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เป็นเรื่องที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เมื่อวิเคราะห์ประเด็นในแต่ละดัชนีที่มีผลประเมินต่ำและควรนำมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- ดัชนีคุณภาพการดำเนินงาน เรื่องเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านมากน้อยเพียงใด เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดในดัชนีนี้ มีคะแนน 88.17 คะแนน
- ดัชนีประสิทธิภาพการสื่อสาร เรื่องการเผยแพร่ข้อมูลที่ติดต่อเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีหลายช่องทาง เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดในดัชนีนี้ มีคะแนน 89.47 คะแนน
- ดัชนีการปรับปรุงการทำงาน เรื่องเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/ให้บริการ มากน้อยเพียงใด เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดในดัชนีนี้ มีคะแนน 84.57 คะแนน

  จึงควรนำประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุดในแต่ละดัชนี มาวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและกำหนดเป็นมาตรการดำเนินการเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับบริการที่ถูกต้อง โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม

มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส จากผลประเมิน ITA

มาตรการด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล

แผนงาน	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	การกำกับ/ติดตาม
1. แผนการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ธนาคาร	1. เป็นมาตรการที่สำคัญในการเปิดเผยข้อมูลให้ครบถ้วนตามเกณฑ์ 2. ยกระดับผลการประเมิน ITA	1. สำนักงานส่งเสริมธรรมาภิบาลฯ 2. สำนักงานจัดซื้อจัดจ้าง 3. สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4. ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ 5. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 6. ฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ	1. วิเคราะห์สาเหตุและประชุมร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงผลกระทบจากการประเมิน OIT 2. กำหนดแนวทางดำเนินงาน 3. ติดตามและประเมินการดำเนินการ 4. รายงานผลการดำเนินงาน	1. กลุ่มงานกำกับการบริหารจัดการที่ดี กำกับและติดตาม การแก้ไข 2. กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเข้าร่วมประชุม 3. รายงานผลต่อคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทุกไตรมาส
2. แผนการสอบทานการเปิดเผยข้อมูลตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540	เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการเปิดเผยข้อมูลมีแนวทางการดำเนินงานตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540	1. สำนักงานส่งเสริมธรรมาภิบาลฯ 2. สำนักประชาสัมพันธ์	1. ศึกษา พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 2. ประชุม/แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก 3. ออกแบบสอบทานและกำหนดขอบเขตการสอบทาน 4. สอบทานการปฏิบัติงานสำนักประชาสัมพันธ์รับผิดชอบ 5. รวบรวมผลการสอบทาน 6. วิเคราะห์ผลการสอบทาน 7. ประชุมร่วมกับส่วนงาน	1. กลุ่มงานกำกับการบริหารจัดการที่ดี กำหนดแผนงานการติดตาม/สอบทาน 2. รายงานผู้บังคับบัญชาทุกเดือน 3. ติดตามการแก้ไขของสำนักประชาสัมพันธ์ 3. รายงานผลต่อคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทุกไตรมาส

แผนงาน	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	การกำกับ/ติดตาม
			ที่เกี่ยวข้อง แจ้งผล การสอบทานเบื้องต้น 8. สรุปรายงานเสนอ ฝ่ายจัดการ	

มาตรการเพิ่มคุณภาพการดำเนินงาน

แผนงาน	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	การกำกับ/ติดตาม
1. แผนงานการสื่อสารความรู้ด้าน Market conduct	1. ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเกิดความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญ 2. ปฏิบัติงานถูกต้อง คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร	1. สำนักงานส่งเสริมธรรมาภิบาลฯ 2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 3. สำนักประชาสัมพันธ์ 4. ฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ	1. จัดทำสื่อด้าน Market conduct 9 ระบบ ส่งให้สาขา และส่วนงานต่าง ๆ เพื่อประชุมซักซ้อมพนักงานเป็นประจำ ทุกเดือน 2. กำกับติดตามให้สาขาและส่วนงาน ต่าง ๆ บันทึกผลการสื่อสาร และซักซ้อมผ่านระบบ เป็นประจำทุกเดือน 3. สรุปผลการสื่อสาร และ เสนอฝ่ายจัดการ ทุกไตรมาส 4. สอบทานการนำไปปฏิบัติและสรุปผลการสอบทาน	1. กลุ่มงานกำกับตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) รายงานกสนกำกับ ติดตาม และการแก้ไข 2. รายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลฯ 3. รายงานผลต่อคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทุกไตรมาส
2. แผนงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารให้ได้รับการจัดการแก้ไขปัญหา การ	1. ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า 2. สำนักงานส่งเสริมธรรมาภิบาลฯ	1. รายงานเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 2. การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลา SLA 3. ผลประเมินความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	1. กลุ่มงานรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (VOC) รายงานการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่อฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้าเป็นรายเดือน 2. รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ทุกไตรมาส 3. รายงานผลต่อคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตาม

แผนงาน	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	การกำกับ/ติดตาม
	ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ชัดเจน รวดเร็ว และเป็นธรรม รวมถึงการวิเคราะห์ประเด็นสาเหตุ นำไปสู่การจัดทำมาตรการแนวทางป้องกันแก้ไขในระดับธนาคาร			กฎเกณฑ์ ทุกไตรมาส
3. โครงการพัฒนาสลากออมทรัพย์ดิจิทัล	1. เพิ่มบริการสามารถทำธุรกรรมกับธนาคารได้ตลอดเวลา 2. ตอบสนองการใช้ชีวิต แบบ New Normal ในสังคมยุคดิจิทัล 3. ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร	1. ฝ่ายเงินฝาก 2. ฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ	1. รวมรวมความต้องการ/ประชุมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) 2. แจ้งความต้องการพัฒนาระบบ/SIT/UAT 3. จัดทำคำชี้แจงวิธีปฏิบัติ/ขออนุมัติฝ่ายจัดการ 4) ติดตามผลการับฝากสลากออมทรัพย์	1. รายงานผลต่อฝ่ายเงินฝากทุกเดือน 2. รายงานผลต่อฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศทุกเดือน 3. เสนอผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัลทุกไตรมาส
4. โครงการเพิ่มบริการบน A - Mobile Plus	เพื่อพัฒนา A - Mobile Plus ให้มีบริการที่หลากหลาย ครบวงจร และทันสมัย	1. ฝ่ายปฏิบัติการดิจิทัล 2. ฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ 3. ส่วนงานเจ้าของผลิตภัณฑ์	1. รวบรวมและนำส่งความต้องการ ของแต่ละส่วนงาน 2. กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก และกำหนดรูปแบบการให้บริการ 3. ออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) โดยส่วนงานของด้านไอที 4. พัฒนาในรูปแบบของ Agile 5. ทดสอบระบบงาน	1. รายงานผลต่อฝ่ายปฏิบัติการดิจิทัล 2. เสนอผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นรายไตรมาส

แผนงาน	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	การกำกับ/ติดตาม
5. การมีส่วนร่วมของให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านธรรมาภิบาล	สร้างความเข้าใจและตระหนักรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาล ให้กับบุคลากรในธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	1. สำนักงานส่งเสริมธรรมาภิบาลฯ 2. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	1. ส่วนงานบันทึกการจัดกิจกรรมในระบบการรายงานการสื่อสารธรรมาภิบาล 2. ติดตามและรวบรวมข้อมูลการรายงาน 3. รายงานผลการดำเนินงาน	1. กลุ่มงานกำกับการบริหารจัดการที่ดีติดตาม และให้คำปรึกษา 2. ตรวจสอบการบันทึกรายงานการดำเนินงาน 3. รายงานผลต่อคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦✦