



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.)

ธ.ก.ส. ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน มีผลคะแนนอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2564 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ธ.ก.ส. มีผลประเมินอยู่ที่ 96.77 คะแนน อยู่ในระดับผลการประเมิน AA (Excellence) สูงกว่าปีงบประมาณ 2563 อยู่ที่ 0.03 คะแนน โดยตัวชี้วัดการประเมินที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต มีค่าคะแนน 100 คะแนน และตัวชี้วัดค่าคะแนนต่ำสุด คือ การปรับปรุงการทำงาน มีค่าคะแนน 91.59 คะแนน

ปี 2562

ธ.ก.ส. ดำเนินการได้ 96.43 คะแนน

ลำดับที่ 3 จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 52 แห่ง
ลำดับที่ 11 จาก 8,299 หน่วยงานทั่วประเทศ

ปี 2563

ธ.ก.ส. ดำเนินการได้ 96.74 คะแนน

ลำดับที่ 3 จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 53 แห่ง
ลำดับที่ 11 จาก 8,303 หน่วยงานทั่วประเทศ

ปี 2564

ธ.ก.ส. ดำเนินการได้ 96.77 คะแนน

ลำดับที่ 12 จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 51 แห่ง
ลำดับที่ 287 จาก 8,300 หน่วยงานทั่วประเทศ

ผลการประเมิน 3 เครื่องมือ 10 ตัวชี้วัด

1

ความคิดเห็นพนักงานภายใน (IIT) 96.43 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 1	การปฏิบัติหน้าที่	97.61	
ตัวชี้วัดที่ 2	การใช้งบประมาณ	95.61	↓
ตัวชี้วัดที่ 3	การใช้อำนาจ	97.82	(0.66)
ตัวชี้วัดที่ 4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	93.91	
ตัวชี้วัดที่ 5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	97.18	

2

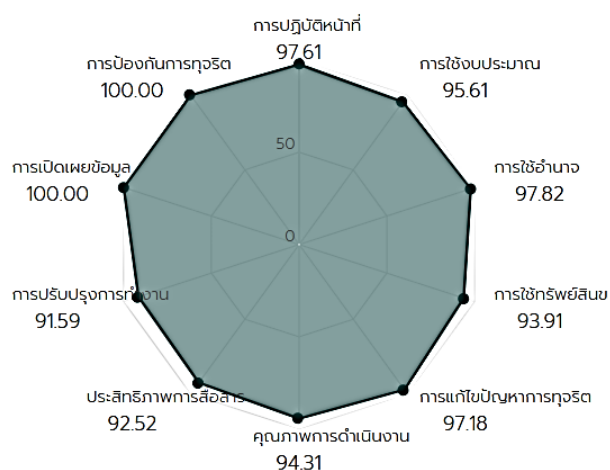
ความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) 92.81 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 6	คุณภาพการดำเนินงาน	94.31	↑
ตัวชี้วัดที่ 7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.52	0.78
ตัวชี้วัดที่ 8	การปรับปรุงระบบการทำงาน	91.59	

3

การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) 100 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 9	การเปิดเผยข้อมูล	100
ตัวชี้วัดที่ 10	การป้องกันการทุจริต	100



อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	การเปิดเผยข้อมูล	100
2	การป้องกันการทุจริต	100
3	การใช้อำนาจ	97.82
4	การปฏิบัติหน้าที่	97.61
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	97.18
6	การใช้งบประมาณ	95.61
7	คุณภาพการดำเนินงาน	94.31
8	การใช้ทรัพยากรของราชการ	93.91
9	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.52
10	การปรับปรุงการทำงาน	91.59

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน		
		ปี 2563	ปี 2564	+ / -
	ตัวชี้วัด การใช้งบประมาณ	96.67	95.61	-1.06
17	ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	90.61	87.49	-3.12

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน		
		ปี 2563	ปี 2564	+ / -
	ตัวชี้วัด การใช้ทรัพยากรของราชการ	95.02	93.91	-1.11
120	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อเยี่ยมทรัพยากรของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	83.42	80.41	-3.01

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 64	+ / -	เครื่องมือ
การเปิดเผยข้อมูล	100	100	0	OIT
การป้องกันการทุจริต	100	100	0	OIT
การแก้ไขปัญหาการทุจริต	98.16	97.18	-0.98	IIT
การใช้อำนาจ	98.00	97.82	-0.18	IIT
การปฏิบัติหน้าที่	97.60	97.61	+0.01	IIT
การใช้งบประมาณ	96.67	95.61	-1.06	IIT
การใช้ทรัพยากรของราชการ	95.02	93.91	-1.11	IIT
คุณภาพการดำเนินงาน	92.99	94.31	+1.32	EIT
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.31	92.52	+0.21	EIT
การปรับปรุงการทำงาน	90.78	91.59	+0.81	EIT
ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม	96.74	96.77	+0.03	

จากภาพดังกล่าว ธ.ก.ส. มีคะแนนการประเมินอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) 6 ดัชนี (มากกว่าร้อยละ 95) และอยู่ในระดับดีมาก (Very Good) 4 ดัชนี (มากกว่าร้อยละ 90)

ข้อเสนอแนะของสำนักงาน ป.ป.ช.

ธ.ก.ส. ได้ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2564 เท่ากับ 96.77 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยมีผลการประเมิน ระดับ AA หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดและหลักเกณฑ์การประเมิน ITA โดยสามารถบรรลุความสำเร็จ ในการเป็นหน่วยงานต้นแบบด้านคุณธรรมและความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ อาจมีรายละเอียดบางตัวชี้วัดที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการกำกับดูแล หรือส่งเสริมการทำงานอีกเพียงเล็กน้อยเพื่อยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น คาดหมายได้ว่า หากหน่วยงานยังมีกลไกการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานจะสามารถสร้างผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่นำมาสู่ความเชื่อมั่นศรัทธา และสร้างความไว้วางใจแก่สาธารณชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

ข้อคิดเห็นของพนักงาน

- ผู้บริหาร ต้องเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อสร้างความตระหนักให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในการรักษา กฎระเบียบ หรือแนวทาง ที่ธนาคารได้วางไว้
- การรณรงค์ให้เกิดวัฒนธรรมการสุจริต โปร่งใส ตรงไปตรงมา รวมทั้งการมีบทลงโทษที่จริงจัง จริงจังจะเป็นเครื่องมือที่จำเป็น และที่สำคัญ

ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- ธ.ก.ส.ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนด พนักงานให้คำแนะนำดี ใส่ใจรายละเอียด
- การตอบคำถามในบางเรื่องของเจ้าหน้าที่ยังไม่ค่อย ชัดเจนเท่าที่ควร
- ควรมีการตรวจสอบภายในองค์กรทุกไตรมาส



การวิเคราะห์ผลประเมินตามโครงการประเมิน ITA ปีงบประมาณ 2564

จากตารางเปรียบเทียบคะแนน พบว่า ปีงบประมาณ 2564 มีคะแนนสูงขึ้น 4 ดัชนี เท่าเดิม 2 ดัชนี และ ลดลง 4 ดัชนี ได้แก่ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ลดลง 1.11 คะแนน การใช้งบประมาณ ลดลง 1.06 คะแนน การแก้ไขปัญหาการทุจริต ลดลง 0.98 คะแนน และการใช้อำนาจ ลดลง 0.18 คะแนน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมปีงบประมาณ 2564 เพิ่มขึ้น 0.03 คะแนน มีผลจากค่าคะแนนการตอบแบบ ประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งมีผลคะแนนสูงขึ้นทุกดัชนี ทำให้ในภาพรวมคะแนนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ 2563 ประเด็นการประเมินในแต่ละดัชนีที่คะแนนลดลง 4 ดัชนี เป็นการประเมินความคิดเห็น จากบุคลากรในองค์กร และคะแนนที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ดัชนีการใช้ทรัพย์สินของราชการ มีคะแนน ลดลง 1.11 คะแนน และดัชนีการใช้งบประมาณ มีคะแนนลดลง 1.06 คะแนน โดยทั้ง 2 ดัชนี จึงได้นำประเด็น การประเมินรายดัชนีที่มีค่าคะแนนลดลง และดัชนีที่มีคะแนนไม่ถึง 95 คะแนน มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทาง พัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1. ดัชนีที่มีคะแนนลดลงจากปีก่อน อย่างมีนัยสำคัญ
2. ดัชนีที่มีคะแนนไม่ถึง 95 คะแนน

1. ดัชนีที่มีคะแนนลดลงจากปีก่อน อย่างมีนัยสำคัญ 2 ดัชนี ได้แก่ การใช้งบประมาณ และการใช้ทรัพย์สินราชการ ดังนี้

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 64	+ / -
การใช้งบประมาณ	96.67	95.61	- 1.06
การใช้ทรัพย์สินราชการ	95.02	93.91	- 1.11

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน		
		ปี 2563	ปี 2564	+ / -
การประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)				
ตัวชี้วัด การใช้งบประมาณ		96.67	95.61	-1.06
17	ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	90.61	87.49	-3.12
18	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> • คุ่มค่า • ไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้ 	98.93	98.41	-0.52
19	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	98.48	97.83	-0.65
110	บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	98.54	99.04	+0.50
111	หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุในลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> • โปรงไส้ ตรวจสอบได้ • เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง 	98.48	96.43	-2.05
112	หน่วยงานของท่าน เปิดโอกาสให้ท่าน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ตามประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> • สอบถาม • ทักท้วง • ร้องเรียน 	96.03	96.48	-1.55

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน		
		ปี 2563	ปี 2564	+ / -
การประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)				
ตัวชี้วัด การใช้ทรัพย์สินราชการ		95.02	93.91	-1.11
119	บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	99.36	99.49	+0.13
120	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	83.42	80.41	-3.01
121	ถ้าต้องมีการยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้องมากน้อยเพียงใด	96.65	95.48	-1.17
122	บุคลากรภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	98.49	98.34	-0.15
123	ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด	94.36	93.16	-1.20
124	หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่มีการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	97.83	96.59	-1.24

พิจารณารายประเด็นการประเมินของดัชนีการใช้งบประมาณ และดัชนีการใช้ทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเป็นการประเมินความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร ประเด็นประเมินที่มีคะแนนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ข้อคำถาม ดังนี้

- ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด **ลดลง 3.12**
- หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุในลักษณะ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด **ลดลง 2.05**
- ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความสะดวก มากน้อยเพียงใด **ลดลง 3.01**

ดังนั้น ควรนำประเด็นนี้มาวิเคราะห์หาแนวทางป้องกันและปรับปรุงพัฒนา เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม **ก่อนเป็นลำดับแรก** และควรกำหนดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ การปฏิบัติงานเพื่อสร้างความโปร่งใส ถูกต้อง บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อมั่นและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสร้างวินัยในการปฏิบัติงาน

• มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ	แนวปฏิบัติ	วัตถุประสงค์	การกำกับ/ ติดตาม
1. ด้านการกำกับ ตรวจสอบ การใช้งบประมาณ และการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร	สธป. ทุกส่วนงาน	สอบทาน กำกับ การใช้ งบประมาณ และการใช้ ทรัพย์สินของธนาคาร	สอบทานตนเองใน ประเด็นเรื่องการใช้ งบประมาณ และการใช้ ทรัพย์สิน เพื่อนำไป พัฒนาปรับปรุง	รายงานในระบบ ทุกไตรมาส ระยะเวลา ดำเนินการ : เม.ย.64 – มีค.65
	สธป.	2. ชักซ้อมสร้างความเข้าใจ พนักงานในสังกัดในการประชุม พนักงาน	สื่อสารข้อพึงระมัดระวัง เพื่อให้พนักงานรับรู้และ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	รายงานในระบบ เป็นรายเดือน ดำเนินการ : เม.ย.64 – มีค.65
2. ด้านกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง	สจพ.	1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ บุคลากรด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พัสตุ Digital Platform	เพื่อให้พนักงานมี ความรู้ ความเข้าใจ ใน กระบวนการทำ งาน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสตุ สามารถลดความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติการได้	1. รายงาน ผอ. สจพ. เป็นรายไตรมาส 2. สรุปรายงานผลการดำเนินการต่อ ฝ่ายจัดการ ระยะเวลา ดำเนินการ : เม.ย.64 – มีค.65
	สจพ.	2. โครงการเสริมสร้างสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้าผู้ส่งมอบ	เพื่อให้ลูกค้า ผู้ส่งมอบได้ ทราบแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัด จ้างพัสตุของธนาคาร และ ธนาคารได้รับทราบ ความต้องการ ความ คาดหวังและ ข้อเสนอแนะมาปรับใช้ กับงานจัดซื้อจัดจ้างให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงป้องกันความ เสี่ยงในการทุจริต	1. รายงาน ผอ.สจพ. เป็น รายไตรมาส 2. สรุปรายงานผลการดำเนินการต่อ ฝ่ายจัดการ ระยะเวลา ดำเนินการ : เม.ย.64 – ก.ย.64

2. ดัชนีที่มีคะแนน ≤ 95 คะแนน ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุง การทำงาน ซึ่งเป็นเกณฑ์ประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ดังนี้

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 64	+ / -
คุณภาพการดำเนินงาน	92.99	94.31	+1.32
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.31	92.52	+0.21
การปรับปรุงการทำงาน	90.78	91.59	+0.81

ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)				
ตัวชี้วัด คุณภาพการดำเนินงาน		92.99	94.31	+1.32
E1	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ● เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 	89.41	91.73	+2.32
E2	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	92.46	93.91	+1.45
E3	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	92.54	94.01	+1.47
E4	ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> ● เงิน ทรัพย์สิน ● ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น 	98.05	97.82	-0.23
E5	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน และส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	92.49	94.07	+1.58
ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการสื่อสาร		92.31	92.52	+0.21
E6	การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน ● มีช่องทางหลากหลาย 	89.70	90.53	+0.83
E7	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	91.12	91.31	+0.19
E8	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	95.21	94.81	-0.40
E9	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	90.83	92.56	+1.73
E10	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	94.67	93.39	-1.28

ตัวชี้วัด การปรับปรุงการทำงาน		90.78	91.59	+0.81
E11	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นเล็กน้อยเพียงใด	89.61	91.31	+1.70
E12	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น น้อยเพียงใด	90.45	91.26	+0.81
E13	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	97.33	97.25	-0.08
E14	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น น้อยเพียงใด	84.49	86.51	+2.02
E15	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น น้อยเพียงใด	92.03	91.62	-0.41

พิจารณาประเด็นการประเมินของดัชนีที่มีคะแนน ≤ 95 คะแนน ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งเป็นการประเมินความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก เป็นเรื่องที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เมื่อวิเคราะห์ประเด็นในแต่ละดัชนีที่มีผลประเมินต่ำ และควรนำมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- ดัชนีคุณภาพการดำเนินงาน เรื่องเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ระยะเวลา เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดในดัชนีนี้ มีคะแนน 91.73
- ดัชนีประสิทธิภาพการสื่อสาร เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลที่ติดต่อเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีหลายช่องทาง เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดในดัชนีนี้ มีคะแนน 90.53
- ดัชนีการปรับปรุงการทำงาน เรื่อง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ น้อยเพียงใด เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดในดัชนีนี้ มีคะแนน 86.51

จึงควรนำประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุดในแต่ละดัชนี มาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และกำหนดเป็นมาตรการดำเนินการเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับบริการที่ถูกต้อง โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม

● **มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน**

แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ	แนวปฏิบัติ	วัตถุประสงค์	การกำกับ/ติดตาม
1. แผนจัดทำสื่อและประชาสัมพันธ์มาตรฐาน SLA	สธป. สพก. ฝกค. ฝสส. ฝสบ. สปส.	1. ทบทวนมาตรฐานการบริการด้านต่าง ๆ 2. ทหารือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 3. จัดทำสื่อในรูปแบบมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ 4. ประเมินผล	เพื่อปรับปรุงมาตรฐาน SLA ด้านการเงินและสินเชื่อ ให้มีรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ และเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ	1. รายงาน ผอ.สธป. เป็นรายไตรมาส 2. สรุปรายงานผลการดำเนินการต่อฝ่ายจัดการ ระยะเวลาดำเนินการ : ส.ค.64 – พ.ย.64
2. โครงการพัฒนาระบบสินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending)	ฝสบ. ฝปท.	1. การกู้เงินตามข้อบังคับฉบับที่ 35 โดยใช้สลากออมทรัพย์เป็นหลักประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ธ.ก.ส. A-Mobile 2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ การแสดงบัญชีสินเชื่อชำระหนี้ ทำรายการเบิกเงินกู้ผ่านระบบ A-Mobile	1.สร้างและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพงานที่สูงขึ้น 2. เพื่อเพิ่มการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล 3. เพื่อเพิ่มช่องทางการบริการใหม่	1. ฝสบ.ติดตาม และติดตามระบบอย่างสม่ำเสมอ 2.รายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส ต่อคณะอนุกรรมการกลั่นกรอง ระยะเวลาดำเนินการ : เม.ย..64 – มี.ค.65
3. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สธป. ทุกส่วนงาน	1. โครงการกิจกรรมด้านธรรมาภิบาลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	1. ตรวจสอบในระบบ 2. สรุปรายงานผลการดำเนินการต่อฝ่ายจัดการ ระยะเวลาดำเนินการ : เม.ย..64 – มี.ค.65