



## การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้องค์กรนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลครบถ้วน การบริการถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส

ในปีงบประมาณ 2565 ธ.ก.ส. ได้นำประเด็นที่ควรพัฒนาและปรับปรุงนำสู่การปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และนำไปปฏิบัติ ดังนี้

### มาตรการด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล

#### 1. แผนการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ธนาการ

**เป้าหมาย :** ปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลได้ครบถ้วน ตามเกณฑ์ประเมิน ITA

**ผลการดำเนินงาน :**

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

- ด้านการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล Q&A ได้หารือร่วมกับฝ่ายกลยุทธ์การตลาด เพื่อพัฒนาการสื่อสารที่บุคคลภายนอกสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้ และ ธ.ก.ส.สามารถให้คำตอบกับผู้สอบถามได้ในลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีмасคอตน้องแจ่มใส เพื่อพูดคุย ผ่านการใช้งาน Facebook Messenger ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีการตอบโต้สองทางตามเกณฑ์ประเมิน แต่อย่างไรก็ตามฝ่ายกลยุทธ์การตลาดอยู่ระหว่างพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ผู้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ด้านแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ โดยได้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ สำนักจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ และสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อพัฒนาปรับปรุง กำหนดแนวทางดำเนินการ เพื่อให้กระบวนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุของธนาการ สามารถเปิดเผยบนเว็บไซต์ธนาการได้ตามเกณฑ์ที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จากการประชุมติดตามอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดให้ส่วนงานดำเนินการ ดังนี้
  1. ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ ทบทวนการขออนุมัติงบประมาณให้เร็วขึ้นจากเดิม เพื่อสำนักจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ สามารถดำเนินการในขั้นตอนของการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งให้ทุกส่วนงานจัดทำแผนความต้องการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมเหตุผล และงบประมาณ

2. สำนักจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ เตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างของปีบัญชี 2566 โดยได้มีการวิเคราะห์ ชักซ้อมส่วนงาน จัดทำแผนงานและติดตามการดำเนินงานอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง
  3. สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำกับติดตามให้มีการดำเนินการตามแผนงาน และรายงานผลการติดตามต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งในปีบัญชี 2566 สำนักงานจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ สามารถจัดทำแผนการจัดหาพัสดุได้เร็วขึ้นกว่าปีบัญชี 2565
  4. ธ.ก.ส. ได้มีการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุให้เร็วขึ้น ซึ่งจะกำหนดเป็นมาตรฐานการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป
- ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรื่องการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ประชุมกำหนดแนวทางการรายงานให้สอดคล้องกับนโยบายหรือแผนการบริหาร โดยสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้นำไปปรับปรุงการรายงานให้ครบถ้วนและสอดคล้องตามข้อเสนอแนะของ สำนักงาน ป.ป.ช.

## 2. แผนการสอบทานการเปิดเผยข้อมูลตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

**เป้าหมาย :** เพื่อให้องค์กรปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ได้ถูกต้องครบถ้วน

**ผลการดำเนินงาน :**

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ได้สอบทานการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 โดยสำนักประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบ จากการสอบทานในภาพรวมปฏิบัติได้ครบถ้วน ประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ควรมีการทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และ ทบทวนข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันตามเกณฑ์ของ พ.ร.บ. ซึ่งอยู่ระหว่างสำนักประชาสัมพันธ์ดำเนินการ

## มาตรการเพิ่มคุณภาพการดำเนินงาน

### 1. แผนงานการสื่อสารความรู้ด้าน Market conduct

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินของ ธ.ก.ส. ได้รับการบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

**ผลการดำเนินการ :**

ธ.ก.ส. ได้ขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินการใน 9 ระบบ ได้แก่

ระบบที่ 1. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงผลักดันอย่างเป็นรูปธรรม กำหนดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยผู้บริหารในตำแหน่งสูงเป็นผู้รับผิดชอบ แสดงความมุ่งมั่นตั้งใจ และติดตามควบคุมอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง

ระบบที่ 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับลูกค้า ความสามารถของพนักงานขาย ช่องทางการขาย ระบบงานและการควบคุม โดยไม่ขายผลิตภัณฑ์ซับซ้อนแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง (กลุ่มผู้อาวุโส หรือที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ) ไม่ขายผลิตภัณฑ์ที่พนักงานขายยังไม่สามารถอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษไม่ผลักดันให้เกิดการขายที่ไม่เหมาะสม

ระบบที่ 4 กระบวนการขายให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ไม่บิดเบือน และไม่รบกวนลูกค้า โดยจัดทำ sales sheet ช่วยอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงานด้าน Market conduct ทัวถึง เพื่อให้มีการสื่อสารแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรม แก่พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้อง

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้ามีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว

ระบบที่ 7 การดูแลลูกค้าหลังการขายมีความเป็นธรรม โดยมีช่องทางรับเรื่องที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก แก้ไขปัญหาและชดเชยเป็นมาตรฐาน วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและเสนอผู้บริหารสั่งการแก้ไข

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

ระบบที่ 9 ระบบการปฏิบัติงานและแผนฉุกเฉินมีประสิทธิภาพ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีคู่มือการปฏิบัติงาน มีระบบบันทึกเหตุการณ์การทำธุรกรรมที่ใช้งานได้จริง และบำรุงรักษาต่อเนื่อง มีแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน

## 2. แผนงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ลูกค้าได้รับความเป็นธรรมและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

**ผลการดำเนินการ :**

ธ.ก.ส. ได้ใช้ช่องทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นช่องทางหนึ่งในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้ได้ตามระยะเวลา SLA โดยสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ตามระยะเวลา SLA ที่กำหนด 100% และผลการตรวจสอบลูกค้าปัจจุบันที่ร้องเรียนยังคงทำธุรกรรมกับธนาคาร 100% ผลประเมินความพึงพอใจเรื่องร้องเรียนที่ยุติเรื่องแล้ว ลูกค้าพึงพอใจ 100% นอกจากนี้ได้มีการยกระดับสารสนเทศการรับฟังเสียงของลูกค้าในรูปแบบ Dashboard เพื่อเป็นข้อมูลให้ทุกส่วนงาน/สาขา สามารถดาวน์โหลดข้อมูล และได้รับทราบผลการดำเนินงาน สถิติและความเคลื่อนไหวการรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้าในภาพรวมขององค์กร และนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งนำไปประชุมผู้บริหารและพนักงานในสังกัด และเรียนรู้โดยนำผลการจัดการเสียงเป็นแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนซ้ำในด้าน Market Conduct และด้านบริการ/พนักงาน เพื่อยกระดับการบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## 3. โครงการพัฒนาสลากออมทรัพย์ดิจิทัล

**เป้าหมาย :** พัฒนาผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางดิจิทัล

**ผลการดำเนินการ :**

ธ.ก.ส.ได้พัฒนาการใช้ดิจิทัลในการบริการ โดยเพิ่มช่องทางรับฝากสลากดิจิทัล ธ.ก.ส. ผ่าน ธ.ก.ส. A - Mobile อีก 1 ช่องทาง โดยเริ่มรับฝากวันที่ 3 มกราคม 2566 เพื่ออำนวยความสะดวก และได้มีการจัดทำโครงการส่งเสริมการรับฝากสลากดิจิทัล ธ.ก.ส. ให้สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด สำนักงานกิจการนครหลวง และสาขาเชิญชวนลูกค้าฝากสลากดิจิทัล ธ.ก.ส. โดยลูกค้าจะได้รับความสะดวกมากขึ้น

#### 4. โครงการเพิ่มบริการบน A-Mobile Plus

**เป้าหมาย :** เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับความสะดวก รวดเร็ว

**ผลการดำเนินงาน :**

1. บริการสลากดิจิทัล : กำหนดเปิดให้บริการลูกค้าทั่วไป

- เปิดทะเบียนสลากดิจิทัล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565

- ผักสลากดิจิทัล ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2565

2. บริการ ATM Cardless Withdrawal :

ธ.ก.ส. ร่วมกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB) ได้เปิดให้บริการถอนเงินสดโดยไม่มีบัตร (ATM Cardless Withdrawal) โดยลูกค้า ธ.ก.ส. สามารถทำรายการถอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A - Mobile Plus และรับเงินสดที่เครื่อง ATM/CDM ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ตามขั้นตอนการถอนเงินไม่มีบัตร ดังนี้

1) ลูกค้าทำรายการผ่านแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile Plus เพื่อขอรับ “รหัสถอนเงิน” โดยระบบจะแสดงรหัสถอนเงิน 6 หลัก เพื่อไปดำเนินการต่อที่เครื่อง ATM/CDM ธนาคารไทยพาณิชย์ ภายใน 15 นาที

2) ลูกค้าทำรายการถอนเงิน ที่เครื่อง ATM/CDM ธนาคารไทยพาณิชย์ โดยนำ “รหัสถอนเงิน” จากข้อ 1. ทำรายการถอนเงินสดที่เครื่อง ATM/CDM ธนาคารไทยพาณิชย์ ภายใน 15 นาที โดยมีอัตราค่าธรรมเนียม 15 บาท/รายการ

#### 5. การมีส่วนร่วมของให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านธรรมาภิบาล

**เป้าหมาย :** เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมและเข้าใจหลักธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส.

**ผลการดำเนินงาน :**

ธ.ก.ส. จัดกิจกรรมธรรมาภิบาลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ลูกค้า ภาคเอกชน และหน่วยงานราชการ ได้มีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น รวมทั้งเพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ และภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้าใจในบริบทและความมุ่งมั่นในการบริหารอย่างมีธรรมาภิบาล ในปีบัญชี 2565 (1 เมษายน 2565 – 31 มีนาคม 2566) ได้จัดกิจกรรมรวม 368 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 32,048 คน



---