



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

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้องค์กรนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ

ปีงบประมาณ 2563 ธ.ก.ส. มุ่งพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ และคุณภาพการดำเนินงาน เพื่อลดข้อบกพร่อง และเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

มาตรการที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

มาตรการที่ 2 การสื่อสารและส่งเสริมความรู้แก่พนักงาน

### มาตรการที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

#### 1. โครงการให้บริการนอกสถานที่ด้วยอุปกรณ์พกพาเคลื่อนที่ Smart Teller Device

##### ผลการดำเนินงาน

การให้บริการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โครงการ Smart Teller Device ของ ธ.ก.ส. เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของเกษตรกรลูกค้าในอนาคตเป็นการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้บริการที่สะดวกมากขึ้น สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า โดยการรับฝากหรือบริการธุรกรรมอื่นเพิ่มเติมที่ ธ.ก.ส. กำหนดให้เสร็จสมบูรณ์ได้แบบ Real Time และสามารถพิมพ์สลิปให้ลูกค้าเป็นหลักฐานได้ทันที ช่วยลดภาระขั้นตอนการทำงานของสาขาไม่ต้องนำเอกสารมาบันทึกภายหลัง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ และนำข้อมูลขึ้นระบบให้บริการบน Smart Teller Device คาดว่าจะแล้วเสร็จและให้บริการลูกค้าได้ในปีบัญชี 2564

#### 2. โครงการปลูกฝังอุดมการณ์การประพฤติปฏิบัติตนและการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับค่านิยม และจรรยาบรรณขององค์กรผลการดำเนินงาน

##### ผลการดำเนินงาน

โครงการปฐมนิเทศ และพิธีจุดเทียนอุดมการณ์สำหรับพนักงานบรรจุใหม่ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในปรัชญา อุดมการณ์ ทศนคติในการปฏิบัติงานธนาคาร ตระหนักในคุณค่าของบทบาทหน้าที่ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงาน ธ.ก.ส. ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่ององค์กร ภารกิจและผลิตภัณฑ์ธนาคาร ความรู้ด้านการพนักงาน วิธีการดำเนินชีวิตของลูกค้า จนสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ได้ดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนมีนาคม 2564 รวม 3 ครั้งมีพนักงานเข้าร่วม 128 คน



### 3. ยกระดับระบบคุณภาพงาน ธ.ก.ส.

#### ผลการดำเนินงาน

ธ.ก.ส. ได้ดำเนินงานตามระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. เพื่อให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การบริการของ ธ.ก.ส. สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า รวมถึงเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยให้ลูกค้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ผ่าน QR Code และบันทึกข้อมูลในระบบงานคุณภาพ และได้นำข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานพึงประสงค์ เข้าพิจารณาในที่ประชุมสาขา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและการลดข้อร้องเรียนของลูกค้า

ผลประเมินไตรมาสที่ 3 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2563) และไตรมาสที่ 4 (เดือนมกราคม - มีนาคม 2564) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสาขา ประเมินได้ 4.80 และ 4.81 ตามลำดับ ส่วนการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานพึงประสงค์ 13 กิจกรรม ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานพึงประสงค์ ทุกกิจกรรม

สำหรับการยกระดับระบบคุณภาพงาน ธ.ก.ส. ในปีบัญชี 2564 ได้กำหนดแผนงานในเรื่องนี้ให้เข้มข้นมากขึ้น กำหนดเป็นแผนงานยกระดับคุณภาพงานจากผลประเมิน ITA โดยมีสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาล และกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สำนักพัฒนาระบบคุณภาพและกระบวนการ และฝ่ายส่งเสริมการตลาด เป็นผู้รับผิดชอบโดยนำข้อที่ควรปรับปรุงมาใช้ในการประเมินในระบบคุณภาพ ให้สอดคล้องผลประเมิน ITA และกำหนดให้มีการรายงาน กำกับ ติดตาม อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



# BAAC

## Smart Service

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

ผู้ที่สนใจสามารถ Download คู่มือมาตรฐานการให้บริการได้ที่

1. ค่ายแจ้ง และสารมัญ
2. หมวดที่ 1 ภาพลักษณ์พนักงาน ลูกจ้าง ธ.ก.ส.
3. หมวดที่ 2 การให้บริการด้านการเงิน การธนาคาร
4. หมวดที่ 3 การให้บริการด้านสินเชื่อ
5. หมวดที่ 4 ภาคผนวก



3. ๘.ก.ส. จัดกิจกรรมธรรมาภิบาลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีบัญชี 2563 จำนวน 743 ครั้ง ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 79,854 คน ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 97.20 และมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับส่วนงานภายนอก และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สร้างความตระหนักในการต่อต้านทุจริต และคอร์รัปชัน และผู้บริหารมีการสื่อสารด้านธรรมาภิบาล จริยธรรม กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการประชุม จำนวน 10,632 ครั้ง



4. ๘.ก.ส. ได้มีการสำรวจพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศประจำปี 2563 พนักงานร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 17,569 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.13 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด ผลการสำรวจ พบว่าผู้บริหารปฏิบัติตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์กร (HEART) ค่านิยมองค์กร (SPARK) สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) และขีดความสามารถหลักขององค์กร (Core Competency) ยึดมั่นและประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) พร้อมทั้ง ถ่ายทอดพัฒนา และปลูกฝัง ค่านิยม ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

S	P	A	R	K
Sustainability	Participation	Accountability	Respect	Knowledge
ความยั่งยืน ทั้งองค์กร พนักงาน ลูกค้า ชุมชน เครือข่าย ผู้ถือหุ้น สังคมและสิ่งแวดล้อม	การมีส่วนร่วมของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน	ความเคารพและ ให้เกียรติต่อตนเอง และผู้อื่น	การส่งเสริมและ ยกระดับการนำความรู้ สู่นวัตกรรมให้เป็น ธนาคารแห่งการเรียนรู้ และนำนวัตกรรมไป ช่วยยกระดับรายได้ ของเกษตรกร