



การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้องค์กรนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วน

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ ปีงบประมาณ 2564 ธ.ก.ส. ได้นำประเด็นที่มีคะแนนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และข้อเสนอแนะ มากำหนดแนวปฏิบัติ ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน โดยนำผลการวิเคราะห์มากำหนดเป็นมาตรการและแผนงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
- มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

1. ด้านการกำกับ ตรวจสอบ การใช้งบประมาณ และการใช้ทรัพย์สินของธนาการ

1.1 สอบทาน กำกับ การใช้งบประมาณ และการใช้ทรัพย์สินของธนาการ

ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้เรื่องการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของพนักงาน และนำผลการสำรวจที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไข ให้พนักงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง แบ่งการประเมินเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้ปฏิบัติ และระดับผู้บริหาร เพื่อให้ผลการสอบทานได้ครอบคลุมการรับรู้ในมุมมองของผู้ปฏิบัติ และผู้บริหาร มีการประเมินตนเองเป็นรายไตรมาส และส่วนกลางจะทำหน้าที่กำกับ ติดตาม และประเมินผล เพื่อสะท้อนให้ส่วนงานรับทราบผลการประเมินรวมทั้งรายงานผลต่อฝ่ายจัดการเป็นรายไตรมาส สำหรับปีบัญชี 2564 การสอบทานตนเองด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สรุปได้ดังนี้

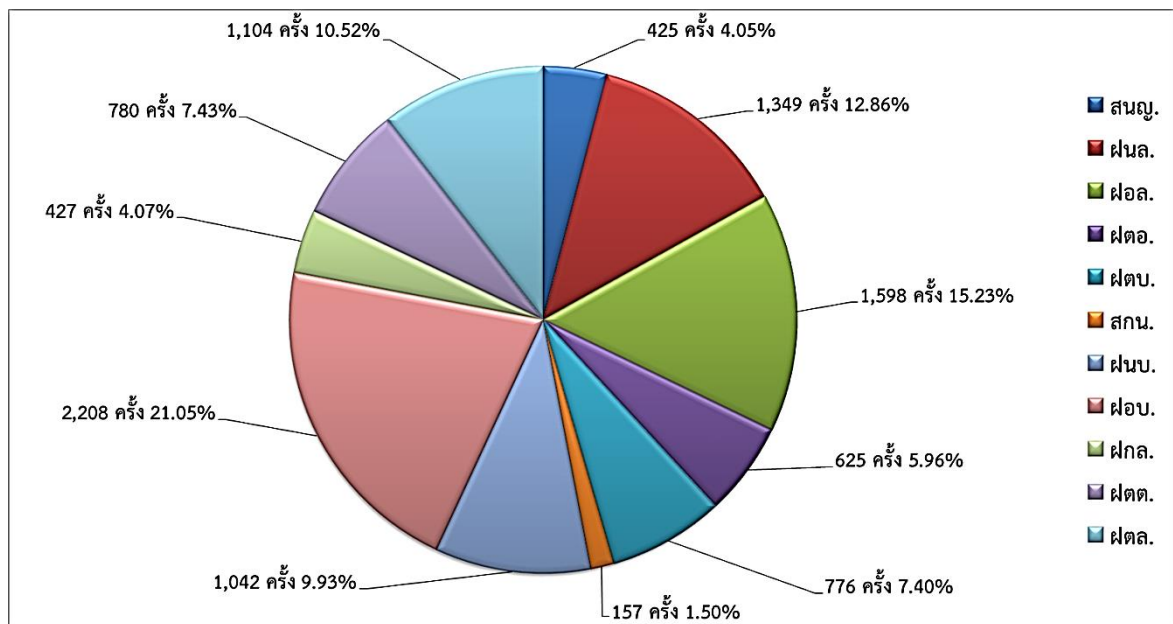
1) การกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับผู้บริหาร เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารส่วนงานมีการสื่อสารเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ รวมถึงเรื่องการใช้งบประมาณและการใช้ทรัพย์สินของธนาการ ให้พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นเรื่องการลงทุนวินัยของธนาการต่อพนักงานผู้กระทำผิด หรือทุจริต ผู้บริหารเห็นว่าธนาการยังมีการลงโทษที่ไม่จริงจัง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ของผู้ตอบแบบสอบถาม นอกจากการสอบทานตนเองแล้ว ฝ่ายตรวจสอบ และสำนักงานสอบทานสินเชื่อ ได้สุ่มสอบทานการปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ธุรกรรมด้านสินเชื่อ การเบิกค่าใช้จ่าย ปัจจัยที่สำคัญในการเกิดข้อบกพร่อง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติขาดความรอบครอบ ความเข้าใจวิธีปฏิบัติคลาดเคลื่อน ซึ่งสาขาได้แก้ไขข้อบกพร่องและปฏิบัติตามข้อสังเกตของหน่วยงานตรวจสอบแล้ว โดยชักซ้อมพนักงานผู้ปฏิบัติให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ คู่มือวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด กำชับผู้ตรวจให้มีการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติก่อนส่งให้ผู้อนุมัติ และผู้อนุมัติต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องทุกครั้ง

2) การกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติ เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารส่วนงานมีการกำหนดและเปิดเผยแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ หรือคู่มือจริยธรรม รวมถึงติดตามการปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติเห็นว่าควรมีการลงโทษทางวินัยอย่างจริงจัง และการให้รางวัลและยกย่องชมเชย บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 0.4 ของการสอบทานผู้ปฏิบัติ

จากผลการสอบทานผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีการรับรู้และความเข้าใจในเรื่องการใช้งบประมาณและการใช้ทรัพย์สินมากขึ้น ส่วนประเด็นที่มีความเห็นสอดคล้องกันคือการลงโทษผู้กระทำผิด มีความเห็นว่าธนาคารยังมีการลงโทษไม่จริงจัง ซึ่งธนาคารจะได้ทบทวนแนวทางดำเนินการด้านการลงโทษทางวินัยต่อไป

1.2 ธ.ก.ส. กำหนดให้ผู้บริหารส่วนงานนำประเด็นที่เป็นข้อพึงระมัดระวัง ชี้แจง ชักซ้อมให้พนักงานในสังกัดรับรู้รับทราบ กำหนดเป็นวาระหนึ่งในการประชุมประจำเดือน และมีการรายงานผลในระบบธรรมาภิบาลเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งธนาคารได้จัดทำสื่อที่เกี่ยวข้องกับข้อพึงระมัดระวัง และข้อที่ควรปฏิบัติ เพื่อนำไปสื่อสารแก่พนักงานให้ถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในเรื่องต่าง ๆ ผ่าน ระบบสารบรรณ และวัฒนธรรมสาร เว็บไซต์ของสำนักงานส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

โครงการสื่อสารกฎเกณฑ์ และข้อพึงระมัดระวัง ในการประชุมทุกเดือนของส่วนงานสร้าง



สื่อบทความ วัฒนธรรมสาร เว็บไซต์ เพื่อสื่อสารพนักงาน

ดัชนีการรับรู้การทุจริต CPI

Corruption Perceptions Index

ฉบับเดือนกันยายน 2564

ดัชนีการรับรู้การทุจริต หรือ Corruption Perceptions Index (CPI) คือ ดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพที่วัดการทุจริตที่รับรู้ของประชาชนทั่วโลก... (Text describing CPI methodology and importance)

สถิติคะแนน CPI ของไทย ประจำปี 2564

เมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในอาเซียน พบว่า ไทยอยู่อันดับที่ 6 จากทั้งหมด 11 ประเทศ โดยประเทศที่มีอันดับ 1 คือ สิงคโปร์ 85 คะแนน อันดับต่อมาคือ 48 คะแนน ตามด้วย 41 คะแนน เวียดนาม 39 คะแนน อินโดนีเซีย 38 คะแนน และไทย 35 คะแนน... (Text about Thailand's performance in Southeast Asia)

ประเทศ	2562	2563	2564
สิงคโปร์	85	85	85
มาเลเซีย	53	57	48
ไทย	36	36	35
ฟิลิปปินส์	34	34	33
อินโดนีเซีย	40	37	38
เวียดนาม	37	36	39
กัมพูชา	20	21	23
ลาว	29	29	30
เมียนมา	29	28	28
บรูไน	60	60	-
ติมอร์-เลสเต	38	40	41

ภาพรวมในภาวะปกติ... (Text about the current situation and future outlook)

ทุจริตอย่างนี้เลย พบเห็นต้องได้รับโทษ

ฉบับเดือนกันยายน 2564

ปัญหาการทุจริต นอกจากจะสร้างความเสียหายต่อธนาคาร ทางด้านการเงินแล้ว ยังส่งผลเสียหลายด้าน... (Text about the impact of corruption)

ดัชนีการรับรู้การทุจริต หรือ CPI (Corruption Perceptions Index)

คือ ดัชนีชี้วัดเชิงคุณภาพที่วัดการทุจริตที่รับรู้ของประชาชนทั่วโลก... (Text about CPI definition)

ปัญหาการทุจริต คือ อุปสรรคที่ขัดขวางการพัฒนาประเทศไทย

การทุจริต สร้างความเสียหาย เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ผู้ที่ได้รับความเสียหายโดยทั่วไปจะโกรธแค้น นอกจาก **ประชาชนทุกคน** ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพวกเราทุกคนที่จะช่วยกัน

3 สู่เป้าหมายการลดการทุจริต อ.ส.

- สอดส่อง**
 - โครงการระดม
 - ทำหนังสือ
 - ทำหนังสือ
 - ทำหนังสือ
- ส่งข่าว**
 - กรณีเป็นการกระทำผิดของกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง
 - กรณีเป็นการกระทำผิดของพนักงาน และลูกจ้าง ให้แจ้งเบาะแสต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบ
- ส่งข้อ**
 - ทำหนังสือ
 - ทำหนังสือ
 - ทำหนังสือ

เราในฐานะพนักงานคนหนึ่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เราจึงต้องช่วยกันเป็นต้นแบบในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต และต้องช่วยกันส่งข่าว เพื่อแก้ไขปัญหาให้บริษัทฯ ปัญหาการทุจริตจะลดลงได้เมื่อเราช่วยกัน

บทบาทของพนักงานในโครงการธนาคารเพื่อความยั่งยืน

พนักงานเป็นรายบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จของธนาคาร... (Text about employee roles in sustainability)

Environment

มีโครงการที่ธนาคารเป็นต้นแบบที่ดี... (Text about environmental initiatives)

Social

ไม่เพียงแต่ธนาคารได้มีโครงการที่ดี... (Text about social initiatives)

Governance

สิ่งที่ธนาคารมีบทบาทสำคัญ... (Text about governance initiatives)

จะเห็นได้ว่า...

อ.ส.มีโครงการที่มุ่งเน้นไปที่ Environmental, Social, Governance (ESG) และมีการประเมินผล... (Text about ESG assessment)

2. ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

2.1 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ Digital Platform

- พนักงานที่เข้าศึกษาสื่อการเรียนรู้ ผ่านระบบ e-Learning ของธนาคาร ซึ่งมีระยะเวลาศึกษาตั้งแต่วันที่ 13 ธันวาคม 2564 - 15 มกราคม 2565 ผู้เข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย พนักงานและผู้ช่วยพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ส่วนงานภูมิภาค และส่วนงานสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 หัวข้อวิชา โดยมีตัวชี้วัดและเป้าหมายกำหนดให้มีจำนวนผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84 ของจำนวนผู้บริหารและพนักงานที่ได้รับมอบหมายในการจัดซื้อจัดจ้างที่เข้าเรียน e-learning ผลทดสอบสรุปได้ ดังนี้
 - 1.1) หัวข้อวิชา "ความรู้เบื้องต้นในงานจัดซื้อจัดจ้าง" ผู้เข้าเรียน จำนวน 1,681 คน ผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 80) จำนวน 1,594 คน จำนวนผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 84) คิดเป็นร้อยละ 94.82
 - 1.2) หัวข้อวิชา "กระบวนการจ้างออกแบบก่อสร้างและปรับปรุงอาคาร" ผู้เข้าเรียน จำนวน 1,598 คน ผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 80) จำนวน 1,540 คน จำนวนผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 84) คิดเป็นร้อยละ 96.37
 - 1.3) หัวข้อวิชา "การบอกเลิกสัญญาหรือข้อตกลง" ผู้เข้าเรียน จำนวน 1,576 คน ผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 80) จำนวน 1,519 คน จำนวนผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 84) คิดเป็นร้อยละ 96.38
 - 1.4) หัวข้อวิชา "การลงโทษผู้ทำงาน" ผู้เข้าเรียน จำนวน 1,618 คน ผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 80) จำนวน 1,533 คน จำนวนผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ (ร้อยละ 84) คิดเป็นร้อยละ 94.75

2) ผลการดำเนินงานตามโครงการพบว่า มีพนักงานและผู้ช่วยพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุทั้งส่วนงานภูมิภาคและส่วนงานสำนักงานใหญ่ให้ความสนใจและเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเนื้อหาวิชาทั้ง 4 หัวข้อวิชา เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และรูปแบบของสื่อการเรียนรู้มีความน่าสนใจ ส่งผลให้หลังจากผ่านการเรียนรู้แล้ว พนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้ง การเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ของธนาคารสามารถดำเนินการผ่านระบบ Intranet และระบบ Internet ได้ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถศึกษาได้ทุกที่ตลอดเวลา เป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับตัวสู่บริบทใหม่ทางสังคม ซึ่งสามารถลดต้นทุนด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของธนาคารในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและพนักงานที่ต้องการเครื่องมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุได้

2.2 โครงการเสริมสร้างสัมพันธภาพ ระหว่าง คู่ค้า ผู้ส่งมอบ กับธนาคาร

1. ผู้เข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย คู่ค้า ผู้ส่งมอบของธนาคาร
2. ผลการประเมิน โดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ส่งมอบที่เข้าร่วมโครงการ ทำการประเมินผลผ่าน QR-Code สรุปผลประเมินได้ ดังนี้

2.1 ผลการประเมินช่องทางการรับรู้ ผ่านโครงการสร้างเสริมสัมพันธภาพฯ อยู่ในระดับ มากที่สุด ดังนี้

- 1) มีการรับรู้ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 26.73
- 2) มีการรับรู้ต่อวิสัยทัศน์ด้านธรรมาภิบาลของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 25.74
- 3) มีการรับรู้ต่อนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และกระบวนการบริหารสัญญาของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 29.89
- 4) การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของธนาคารที่มีต่อลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร คิดเป็น ร้อยละ 22.13

2.2 ผลการประเมินการรับรู้การสื่อสารข้อมูล เป้าหมายผลการประเมินเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ดังนี้

- 1) มีการรับรู้ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 100
- 2) มีการรับรู้ต่อวิสัยทัศน์ด้านธรรมาภิบาลของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 97.73
- 3) มีการรับรู้ต่อนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และกระบวนการบริหารสัญญาของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 100
- 4) การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของธนาคารที่มีต่อลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 100

3. ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้ส่งมอบ สรุปได้ดังนี้

- 1) ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรับ และทำจ่าย
- 2) ต้องการให้มีกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนเกษตรกรรุ่นใหม่อย่างครบวงจรให้มากขึ้น

3) เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ผู้ประกอบการเกิดผลกระทบในการผลิต บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามแนวทางของรัฐบาล ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการส่งมอบอาจต้องใช้เวลาานกว่าในสถานการณ์ปกติ จึงขอให้ทาง ธ.ก.ส. มีนโยบายช่วยเหลือ ผู้ประกอบการ ผู้ส่งมอบในวิกฤตโควิด-19 หรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ

- 4) ให้มีการปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างด้วยระบบออนไลน์
- 5) ให้สามารถซื้อเอกสารจัดซื้อจัดจ้างได้ภายในกรุงเทพฯ
- 6) ให้มีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารสัญญาจ้าง ในช่วงระหว่างสถานการณ์โควิด-19
- 7) ลดการใช้เอกสาร กระดาษ
- 8) ให้ปรับตัว เพื่อรองรับการใช้ชีวิตแบบ new normal

5. งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง จำนวนเงิน 29,635 บาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 49.39 ของงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ

6. ผลการประเมินโครงการพบว่า การสื่อสารนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารสัญญา ผ่านโครงการสร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างคู่ค้า ผู้ส่งมอบกับธนาคาร เป็นช่องทางที่มีการรับรู้มากที่สุด และส่งผลให้คู่ค้า ผู้ส่งมอบสามารถรับรู้ข้อมูลที่ธนาคารต้องการสื่อสารได้ถูกต้องที่สุด แต่เนื่องจากการปรับรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการใช้รูปแบบการส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ทำให้ปริมาณการตอบกลับของคู่ค้า ผู้ส่งมอบ มีปริมาณน้อยกว่าการจัดกิจกรรมการสื่อสารแบบการประชุมที่คู่ค้า ผู้ส่งมอบสามารถกลับแบบประเมินผลได้ในทันที ทั้งนี้ สจพ. จะได้นำผลการประเมินโครงการฯ รวมถึงความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของคู่ค้า ผู้ส่งมอบ ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1. แผนจัดทำสื่อและประชาสัมพันธ์มาตรฐาน SLA

เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ประกอบกับผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ด้านผลประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารได้ 92.03 คะแนน ประเด็นที่ได้คะแนนน้อยเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการ การเปิดเผย ข้อมูลมาตรฐานการให้บริการตามขั้นตอน และเวลาที่ธนาคารกำหนด จึงได้ทบทวนและจัดทำมาตรฐานรูปแบบสื่อระยะเวลาการบริการด้านสินเชื่อ และมาตรฐานด้านการเงินการธนาคาร เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ รวมถึงสร้างความตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด สรุปผลการดำเนินการได้ ดังนี้

1. ส่วนงานจัดทำสื่อมาตรฐานระยะเวลาการบริการด้านสินเชื่อ และมาตรฐานด้านการเงินการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งกำหนดให้ธนาคารเปิดเผยข้อมูลมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ และยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า

ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการด้านสินเชื่อ

สินเชื่อเกษตรกร (ใช้เงินฝากทำประกันหรือ
ใบหยกทำประกันอย่างน้อย 2 คน)

การยื่นใบประเมินใบหยกทำ	7 วันทำการ	สินเชื่อเกษตรกร (ใช้เงินฝากทำประกันหรือ ใบหยกทำประกันอย่างน้อย 2 คน)	6 วันทำการ
1. เสนอเอกสารวงเงินประกันใบหยกทำ	2 วัน	1. ตรวจสอบหลักประกัน กำหนดวงเงินกู้	2 วัน
2. ประเมินวงเงินสินเชื่อ	2 วัน	2. ตรวจสอบเอกสารวงเงินประกัน	2 วัน
3. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ	2 วัน	3. ตรวจสอบวงเงินประกัน	1 วัน
4. ส่งเอกสารใบประเมินใบหยกทำ	1 วัน	4. จ่ายเงินกู้	1 วัน

สินเชื่อเกษตรกร (ใช้หลักทรัพย์สินเป็นหลัก) ในอำเภออุบลราชธานี

11 วันทำการ	
1. ส่งความประสงค์ขอกู้เงิน ตรวจสอบเอกสาร และคำประกัน	2 วัน
2. ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	1 วัน
3. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ	2 วัน
4. อนุมัติวงเงินสินเชื่อ	2 วัน
5. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ	2 วัน
6. ตรวจสอบวงเงินประกัน	1 วัน
7. จ่ายเงินกู้	1 วัน

สินเชื่อรายใหญ่เกินอำเภออุบลราชธานี

48 วันทำการ	
1. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อในสาขา ตรวจสอบเอกสารวงเงินสินเชื่อ	14 วัน
2. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ	10 วัน
3. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ	12 วัน
4. ประเมินวงเงินสินเชื่อ	5 วัน
5. ประเมินวงเงินสินเชื่อ	7 วัน

สินเชื่อกลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์

48 วันทำการ	
1. ส่งความประสงค์ขอกู้เงิน ตรวจสอบเอกสารวงเงินสินเชื่อ	12 วัน
2. ประเมินวงเงินสินเชื่อ	2 วัน
3. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ	10 วัน
4. ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ	12 วัน
5. ประเมินวงเงินสินเชื่อ	5 วัน
6. ประเมินวงเงินสินเชื่อ	7 วัน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
0 2555 0555
www.baac.or.th

มาตรฐานการให้บริการ ด้านการเงินการธนาคาร

โปรดแสดงบัตรประชาชนต่อกล้อง
ทุกครั้งที่ทำธุรกรรมกับธนาคาร

กิจกรรม

กิจกรรม	มาตรฐาน (นาที)
• การรับฝากเงิน	1
• การถอนเงินฝาก	2
• การรับฝากเงินฝากออมทรัพย์	8
• การรับฝากเงินฝากออมทรัพย์	5
• การรับฝากเงินฝากออมทรัพย์	1
• เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	10
• เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	20
• เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	10
• กู้บัตร ATM	5
• การดำเนินการรับเงินฝากออมทรัพย์	18

หมายเหตุ : เป็นเวลาให้บริการต่อลูกค้าสาขาธนาคารออมสิน สาขาธนาคาร

มาตรฐานการรับและดูแล
เรื่องร้องเรียน

กิจกรรม

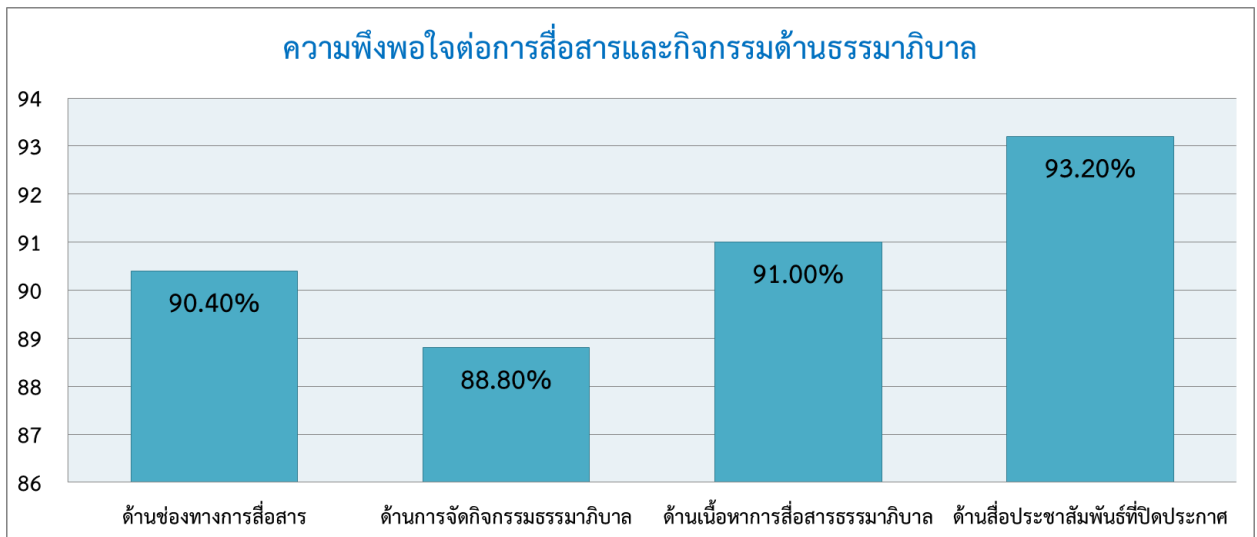
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ
1. การยื่นบริการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางบริการร้องเรียนต่างๆ	ทันที
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Web Site	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย	1 วันทำการ
2. การร้องเรียนเรื่องความไม่พอใจในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน	15 วันทำการ

สำหรับทุกช่องทางบริการร้องเรียน

ธนาคารดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความไม่พอใจ
และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณี
ที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
0 2555 0555
www.baac.or.th

2. จากการสื่อสารโครงการมาตรฐาน SLA เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและพนักงานตระหนักในการบริการ
ที่ตรงตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด ได้กำหนดให้ฝ่ายกิจการสาขา สำนักงานกิจการนครหลวง และสาขา แสดงความ
คิดเห็นต่อการดำเนินการ ดังนี้



ข้อเสนอแนะ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)
ออกแบบสื่อให้มีความเข้าใจง่าย สามารถส่งผ่านสื่อออนไลน์ได้ และควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย
จัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

2. โครงการพัฒนาระบบสินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending)

ธ.ก.ส. ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย มุ่งเน้นการสร้างและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีศักยภาพ เพิ่มมากขึ้น ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารจึงได้พัฒนาช่องทาง Self Service โดยคัดเลือกผลิตภัณฑ์การกู้เงินตามข้อบังคับ ฉบับที่ 35 มาปรับปรุงให้สอดคล้อง เหมาะสมกับช่องทาง Self Service ขยายช่องทางการให้บริการสินเชื่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ธ.ก.ส. A-Mobile โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

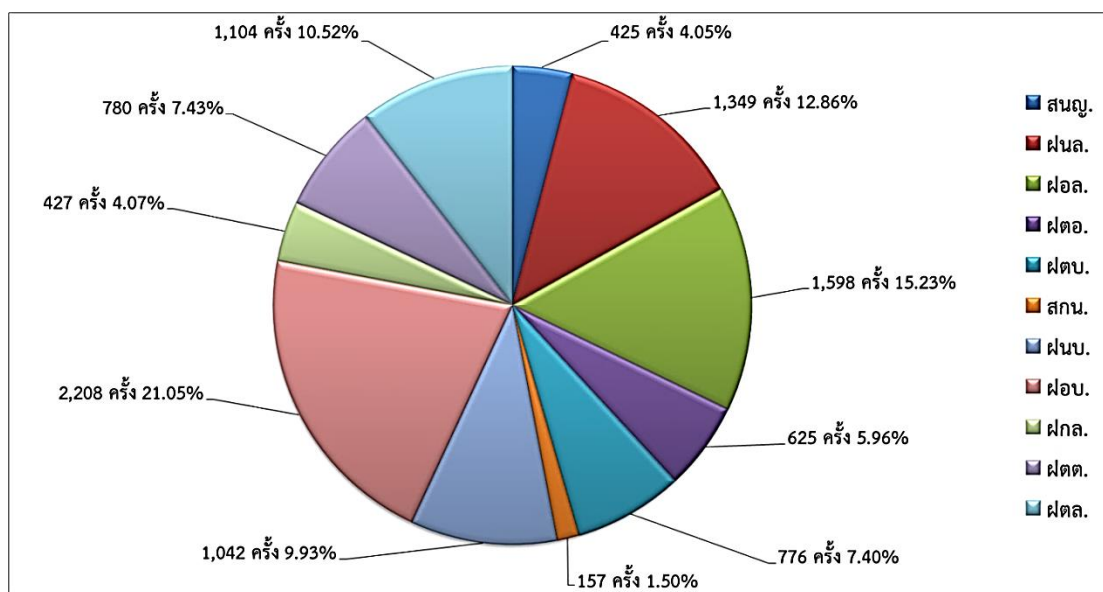
1. ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการกู้เงินตามข้อบังคับ ฉบับที่ 35 โดยใช้สลากออมทรัพย์เป็นหลักประกัน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ธ.ก.ส. A-Mobile โดย ฝ่ายสินเชื่อบุคคล ในฐานะส่วนงานที่ดูแลและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้ร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาช่องทาง Self Service คัดเลือกผลิตภัณฑ์การกู้เงิน ตามข้อบังคับฉบับที่ 35 ว่าด้วยการให้กู้เงินและการออกหนังสือค้ำประกัน มาปรับปรุงให้สอดคล้อง เหมาะสมกับช่องทาง Self Service โดยขยายช่องทางการให้บริการสินเชื่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ธ.ก.ส. เป็นการดำเนินงานภายใต้ศูนย์ทดสอบ และพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม (A-Sandbox) ของธนาคาร เนื่องจากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นการให้บริการผ่านช่องทางใหม่ ธ.ก.ส. จึงกำหนดให้เป็นการนำร่องการให้บริการของพนักงานธนาคารก่อน เพื่อจะได้เป็นแนวทาง ในการประชาสัมพันธ์หรือตอบประเด็นปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้าทราบ ก่อนให้บริการลูกค้าในปีบัญชี 2565

2. ได้ดำเนินการพัฒนาการบริการลูกค้าผ่าน A-Mobile เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็วในการ ใช้บริการ ได้แก่

- 2.1 การเรียกดูข้อมูลบัญชีสินเชื่อ เช่น แสดงวงเงิน ภาระหนี้ดอกเบี้ย เป็นต้น
- 2.2 ชำระหนี้ผ่านหน้าจอแสดงภาระหนี้ของลูกค้าแบบออนไลน์
- 2.3 การทำรายการเบิกเงินกู้

3. แผนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จัดกิจกรรมธรรมาภิบาลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีบัญชี 2564 โดยส่วนงานสำนักงานใหญ่ ฝ่ายกิจการสาขาภาค สำนักงานกิจการนครหลวง รวมทั้งทั่วประเทศ 10,491 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 32,418 คน ผลการประเมิน การจัดกิจกรรมด้านธรรมาภิบาล



สร้างความสัมพันธ์และร่วมกิจกรรมกับผู้มีส่วนเสียได้ส่วนเสีย