

# ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2562

## การเสริมสร้างและปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของบุคลากรในทุกระดับ มีการเสริมสร้างและปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่องตามทิศทางและกรอบการดำเนินงานให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุขในการทำงาน การยิ้มบริการด้วยใจ (Response Heartily) ถือเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจงานของ ธ.ก.ส. ประกอบกับนโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ที่เน้น “บริการดีจากใจ” ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำโครงการเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ยิ้มบริการด้วยใจ เพื่อรักษาและสืบต่อวัฒนธรรม “ยิ้มบริการด้วยใจ” ให้เป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญของคน ธ.ก.ส. เพื่อดูแลลูกค้าและความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งโครงการเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ยิ้มบริการด้วยใจ ประจำปีบัญชี 2562 ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้

1. เผยแพร่บทความ คติประจำใจของผู้บริหารต้นแบบ (Role Model) คนดีศรี ธ.ก.ส. พนักงานที่ได้รับรางวัลการบริการด้วยใจดีเด่น บอกเล่า/เรื่องเล่าเหตุการณ์ประทับใจการให้บริการ ของผู้ที่เข้าโครงการพัฒนามาตรฐาน การให้บริการ (BAAC Smart Service) และภาพถ่าย “ทีมยิ้มบริการด้วยใจ (Response Heartily Team) ผ่านบันทึกเว็บบอร์ด Web ฝาก. วัฒนธรรมสาร Line วัฒนธรรมสาร ธ.ก.ส. และ Facebook SPARK HEART
2. รณรงค์และเสริมสร้าง ผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การมอบรางวัลให้กับพนักงานบริการด้วยใจดีเด่น ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ และภูมิภาค จำนวน 640 คน จัดกิจกรรมประกวดภาพถ่าย "ทีมยิ้มบริการด้วยใจ" มีส่วนงานส่งภาพถ่ายเข้าประกวด จำนวน 38 ส่วนงาน และได้นำไปเผยแพร่ทางช่องทางต่าง ๆ
3. กิจกรรมสื่อสารคนต้นแบบ ดำเนินการรวบรวมและสื่อสารบทความ คติประจำใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ต้นแบบ (Role Model) จำนวน 69 คน คนดี ศรี ธ.ก.ส. จำนวน 67 คน ผ่านช่องทางต่าง ๆ
4. กิจกรรมเรื่องเล่า "เหตุการณ์ประทับใจการให้บริการ" ดำเนินการรณรงค์ให้พนักงานส่งเรื่องเล่าประสบการณ์พฤติกรรมประทับใจการให้บริการ และนำไปเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 400 คน
5. การประเมินผลโครงการสำรวจพฤติกรรมบุคลากรตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมบุคลากรตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมฯ ผ่านทางระบบ Intranet โดยผลการสำรวจระดับพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กร ด้านยิ้มบริการด้วยใจ (Response Heartily) อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.0 จากคะแนนเต็ม 100 ของพนักงาน จำนวน 21,615 ราย

6. ข้อเสนอแนะของผู้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมบุคลากรตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศ และผู้รับผิดชอบโครงการ

- 6.1 กลุ่มเป้าหมายที่ควรได้รับการเสริมสร้างมีความหลากหลาย ทั้งความต้องการ ความมุ่งหวัง ซึ่งส่งผลต่อการออกแบบกิจกรรม จึงควรออกแบบกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการ และกลุ่มเป้าหมาย
- 6.2 ควรพัฒนา Role Model ในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แบบอย่างที่ดี
- 6.3 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเด็นเชิงวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ ให้ปรากฏเป็นรูปธรรม
- 6.4 ปรับรูปแบบของกิจกรรมให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน

นอกจากโครงการเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์เยี่ยมบริการด้วยใจแล้ว ธ.ก.ส. ยังจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เช่น วันวัฒนธรรม ธ.ก.ส. โครงการสำรวจพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศอย่างมีธรรมาภิบาล มีระดับพฤติกรรมพึงประสงค์ อยู่ที่ร้อยละ 98.70 และโครงการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน ของบุคลากรที่มีต่อ ธ.ก.ส. มีผลประเมินระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ ธ.ก.ส. อยู่ที่ระดับ 4.96 จากคะแนน 5 คะแนน

### รายงานผลการดำเนินงานตามผลการวิเคราะห์การประเมิน ITA

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มุ่งเน้นให้องค์กรมีการบริหารงาน โดยยึดหลักคุณธรรมและความโปร่งใส รวมถึงคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาใช้บริการ ให้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไขระบบการบริหารงาน ผลประเมินได้มาจากมุมมองของพนักงานในองค์กรและประชาชน ทั้งด้านการรับรู้และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะ ผลประเมินจะนำมาใช้เป็นปัจจัยในการกำหนดแผนงานมาตรการในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ในปีบัญชี 2562 ธ.ก.ส. ได้มีการดำเนินการเพื่อพัฒนาปรับปรุงตามตัวชี้วัดของการประเมิน ITA ดังนี้

1. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- 1) การสื่อสารหรือจัดกิจกรรมด้านธรรมาภิบาลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการ ลูกค้า หรือหน่วยงาน ได้รับทราบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการแลกเปลี่ยน สื่อสาร สร้างความเข้าใจ เช่น การให้สินเชื่อ โครงการตามนโยบายรัฐ ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นต้น รวมการจัดกิจกรรมทั่วประเทศ 1,325 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 200,487 คน

- 2) โครงการความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส.

จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. อยู่ที่ 9.52 คะแนน โดยกลุ่มที่ให้คะแนนพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ พนักงาน ธ.ก.ส. (9.84 คะแนน) สำหรับประเด็นในการประเมิน ได้แก่ ความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด ความปลอดภัยการทุจริตในงาน วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมในหน่วยงาน โดยได้นำเกณฑ์การประเมินของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มาประยุกต์ใช้ในการประเมิน ภาพรวมคะแนนในแต่ละด้านสูงกว่า 9 คะแนน ส่วนด้านที่มีคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ความพร้อมรับผิด ได้ 9.38 คะแนน โดยส่วนงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลประเมินไปพิจารณาจัดทำแผนธุรกิจต่อไป

2. การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

- 1) ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานในหลายช่องทาง ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย

สำนักสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์ กำหนดแผนธุรกิจ เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ผู้ประกอบการ ให้ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร วัตถุประสงค์ ขั้นตอน การดำเนินงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ผ่านทาง BAAC LINE Official สื่อรูปแบบ Story telling เป็นต้น โฆษณาผ่านช่องทาง Mass & Digital media เช่น สกู๊ปประชาสัมพันธ์ทาง Thairath TV ประชาสัมพันธ์ โครงการ A-Farm Mart ช่อง 8 โฆษณาภาพลักษณ์ Go Green รายการ “เกษตรไอดี” ช่อง 7 สกู๊ปข่าวในรายการ “เคียงคู่ รู้ค่า กับ ธ.ก.ส.” ทางโมเดิร์นไนน์ทีวี รวมทั้งการแถลงข่าวรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3. การเผยแพร่ข้อมูลของ ธ.ก.ส. หน่วยงานมีหลากหลายช่องทาง มากน้อยเพียงใด  
ผลการดำเนินงาน

1) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารของ ธนาकारให้มากขึ้น ปัจจุบันมี 13 ช่องทาง

กำหนดให้ทุกส่วนงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ช่องทางการสื่อสาร และรับข้อร้องเรียนให้  
ผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึงในหลายรูปแบบ เช่น ป้ายประกาศ QR Code และกล่องแสดงความคิดเห็น  
เบอร์โทรศัพท์หน้าห้องผู้จัดการ เป็นต้น

2) โครงการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ธ.ก.ส. มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และได้กำหนดตัวชี้วัดเรื่อง  
การจัดการข้อร้องเรียนร้อยละ 95 ของจำนวนลูกค้าที่ร้องเรียนกลับมาทำธุรกรรม และการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ตาม  
ระยะเวลา SLA และผลประเมินพึงพอใจผู้ร้องเรียน ผลการดำเนินการผู้ร้องเรียนยังคงทำธุรกรรมกับ ธ.ก.ส. คิดเป็น  
100% ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ตามระยะเวลา SLA 100% และผลประเมินความพึงพอใจผู้ร้องเรียน 100%

4. ธ.ก.ส. มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด  
ผลการดำเนินงาน

1) สอบทานการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ถูกต้องเป็นไปตามวิธีปฏิบัติ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี  
เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ตามวิธีปฏิบัติ ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้มีการ  
สอบทานการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติ มีผลการสอบทาน ดังนี้

- |   |                        |
|---|------------------------|
| (1) ด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ปฏิบัติได้ร้อยละ 96.18 |                        |
| (2) ด้าน ปปง.   | ปฏิบัติได้ร้อยละ 60    |
| (3) ด้าน IT และ อิเล็กทรอนิกส์  | ปฏิบัติได้ร้อยละ 100   |
| (4) ด้านการตรวจสอบและอายุذبัญชีฯ  | ปฏิบัติได้ร้อยละ 97.33 |
| (5) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี   | ปฏิบัติได้ร้อยละ 99.43 |

2) ระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและผู้นำ

(1) ปรับปรุงประเมินการนำความรู้ไปใช้ในหลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงผลการ  
ดำเนินงาน โดยให้พนักงานรายงานผลการดำเนินงานหลังจากที่มีการปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด

(2) ผลจากการพัฒนาความรู้ของผู้นำและพนักงานสามารถช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของ  
ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีพนักงานสาขาเข้าเรียนหัวข้อวิชา Smart Sales ในระบบ E-Learning  
รวม 6,776 คน ทำให้พนักงานในสาขามีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้สู่การเป็นนักการขายเพิ่มมากขึ้น