



คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประจำปีบัญชี 2566



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

สารจากประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการกำกับดูแลที่ดี (Corporate Governance) ควบคู่กับการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) โดยได้นำกรอบหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2562 ถือใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ธ.ก.ส. มุ่งมั่น และตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้มอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ในองค์กร ได้ถือปฏิบัติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. ที่อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล มุ่งมั่นบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

คู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ดีตามหลักมาตรฐานสากล จึงขอให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกท่าน ทำความเข้าใจหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับนี้อย่างละเอียดถี่ถ้วนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อดำรงไว้ซึ่งประโยชน์สูงสุดของธนาคารและประเทศชาติ

นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล
ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล
และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

คำนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการภายใต้มาตรฐานการดำเนินงานด้านกำกับดูแลที่ดี เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสริมสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ความมั่นคงในระยะยาว โดยนับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2509 ท่านอาจารย์จำเนียร สารนาคน ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรก ได้หล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กร กำหนดบัญญัติ 9 ประการ ให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2566 เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ยึดถือและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของ ธ.ก.ส. คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ดี จึงกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการกำกับดูแลที่ดีของธนาคารเป็นประจำทุกปี ปรับปรุงให้ทันต่อสถานการณ์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยมของธนาคาร ตลอดจนหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบาย และกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคน ทำความเข้าใจ ลงนามรับทราบ และยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติอย่างจริงจัง

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ปีบัญชี 2566



คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ประจำปีบัญชี 2566

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ

• ความเป็นมาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1
• ต้นแบบธรรมาภิบาล ท่านอาจารย์จำเริญ สารนาค	3
• วิสัยทัศน์ ธ.ก.ส.	4
• ความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competency)	5
• ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืน	5
• ค่านิยมองค์กร	8
• วัฒนธรรมองค์กร	8

ส่วนที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

• ความหมายและความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี	9
• หลักการเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี	10
• การบูรณาการค่านิยมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร หลักธรรมาภิบาล และวัฒนธรรมองค์กรตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ	11
• วิสัยทัศน์ธรรมาภิบาล	15
• โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี	15
• ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี	15
• นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธ.ก.ส.	16

ส่วนที่ 3 หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

• หมวดที่ 1 บทบาทของภาครัฐ	17
• หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น	19
• หมวดที่ 3 คณะกรรมการ	21
• หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	31
• หมวดที่ 5 ความยั่งยืนและนวัตกรรม	34
• หมวดที่ 6 การเปิดเผยข้อมูล	39
• หมวดที่ 7 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	42
• หมวดที่ 8 จรรยาบรรณ	45
• หมวดที่ 9 การติดตามผลการดำเนินงาน	47

ส่วนที่ 4 มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

• ด้านวินัยของพนักงาน	49
• การบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์	50
• การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน	50
• ความรับผิดชอบละเมิดของผู้ปฏิบัติงาน	51
• นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Anti-Bribery Policy)	53
• การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน	56

สารบัญ

ส่วนที่ 5 การรับข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

• บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	57
• กระบวนการเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน	57
• การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน	57
• ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	58
• การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)	60
• นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)	61
• มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูล	61
• วิธีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนหรือให้ข้อมูล	62
• ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ ธ.ก.ส. กำหนด	62

ส่วนที่ 6 นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส.

• นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส.	63
• ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	64
• ด้าน Digital & Technology	66
• ด้านลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ	68
• ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70
• ด้านความเสี่ยง และการควบคุมภายใน	72
• ด้านความยั่งยืนและนวัตกรรม	73
• ด้านบัญชีการเงินและหลักทรัพย์	73

ภาคผนวก

ใบลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

ส่วนที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มาตรา 9 มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร กลุ่มบุคคลผู้ประกอบการที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

ธ.ก.ส. มุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่สะท้อนถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน โดยการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม การเพิ่มขีดความสามารถภาคเกษตร การพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับการดำเนินกิจกรรมของลูกค้าและชุมชน รวมถึงการพัฒนาพนักงาน ภายใต้การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความเชื่อมั่นตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธ.ก.ส. นำมาซึ่งความมั่นคงและยั่งยืน

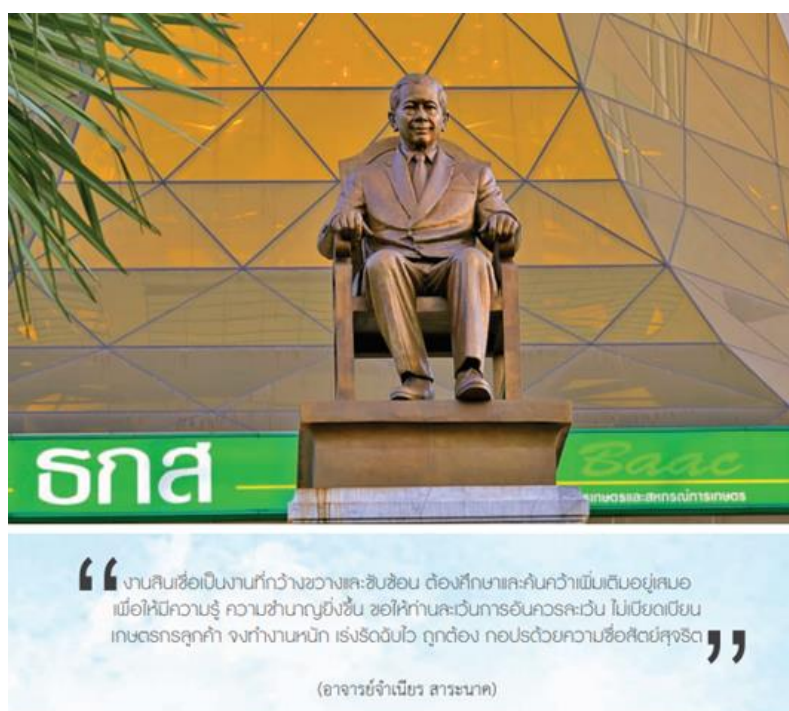
นายจำเนียร สารนาค ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่าง ๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้น ละเว้นการอันควร ละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัด ฉับไว ถูกต้อง และแม่นยำ กอรปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งพนักงาน ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน

ทศวรรษ	บทบาทหน้าที่
ทศวรรษที่ 1 (พ.ศ.2509-2519)	ธ.ก.ส. มุ่งลดบทบาทเงินกู้ธนาคาร ให้มีความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตรายละราย และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ธนาคาร โดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน โดยใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สร้างรากฐานความร่วมมือของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้ และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร
ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ.2520-2529)	ธ.ก.ส. พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้นโดยการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสด เพื่อให้เกษตรกรเบิกรับเงินกู้โดยสะดวก และเริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตรและเชื่อมโยงการตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตรตลอดจนการรับจำนำข้าวเปลือก

ทศวรรษ	บทบาทหน้าที่
ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ.2530-2539)	ธ.ก.ส. ช่วยเหลือเกษตรกรรายย่อยและยากจน จัดตั้งสถาบันเกษตรกร ขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้นโดยเฉพาะเกษตรกรรายย่อยและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส. จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว อาทิ การแปรรูปผลผลิตช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร ขณะเดียวกัน ยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้าในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า
ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ.2540-2549)	ธ.ก.ส. น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขอแก้ไข พระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต ตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้า เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแล และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด และทั่วถึง นอกจากนี้ ในปี 2542 ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งกองทุนธนาคารอิสลาม (Islamic Banking Fund) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม และสามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบ พระราชบัญญัติ ธ.ก.ส.
ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ.2550-2559)	ธ.ก.ส. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย พัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ ใช้ชีวิตพอเพียง บนมาตรฐานเดียวกัน และให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการอย่างเป็นมาตรฐาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
ทศวรรษที่ 6 (พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน)	ธ.ก.ส. มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทและภาคเกษตรครบวงจร ด้วยการเป็นศูนย์กลางทางการเงินภาคเกษตรและภาคชนบท มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ใช้กระบวนการสหกรณ์และผู้ประกอบการ เป็นแกนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถภาคการเกษตรไทย เพื่อเพิ่มมูลค่าภาคการผลิตแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยกระดับเกษตรกรและทายาทเป็น Smart Farmer ให้มีความสำคัญกับนโยบาย Go Green สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการให้บริการ ผ่านช่องทางเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) และพฤติกรรมตามความต้องการของลูกค้า ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการองค์กร และเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร เพื่อร่วมขับเคลื่อน

ทศวรรษ	บทบาทหน้าที่
	ภารกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชนบทให้ดีขึ้น (Better Life) สร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็งขึ้น (Better Community) สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพเกษตรกรให้มากยิ่งขึ้น (Better Pride)

ต้นแบบธรรมาภิบาล ท่านอาจารย์จำเนียร สารนานะ



ธ.ก.ส. ดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาลมาตั้งแต่ยุคก่อตั้ง โดยมีต้นแบบธรรมาภิบาล ท่านอาจารย์จำเนียร สารนานะ ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรก ถือใช้บัญญัติ 9 ประการ เป็นหลักปฏิบัติให้แก่พนักงานในองค์กร ดังนี้

บัญญัติ 9 ประการ	หลักปฏิบัติ
1. การทุจริต	พนักงาน ธ.ก.ส. ต้องอยู่ในวินัยตามข้อบังคับฉบับที่ 9 โดยเคร่งครัด ถ้ามีพฤติการณ์ทุจริต ธ.ก.ส. จะสอบสวนทุกรายที่ได้ทราบ และเมื่อได้ความเป็นสัตย์ ธ.ก.ส. จะลงโทษสถานเดียวคือไล่ออก
2. การมีเมียมากกว่าคนเดียว	เข้าในดัลลั หรือเล่นการพนัน ท่านอาจารย์จำเนียรได้วางกติกากำหนดพนักงาน ธ.ก.ส. มีเมียมากกว่าคนเดียว เข้าในดัลลั หรือเล่นการพนัน
3. การกั๊ยเงินจากลูกค้า	การที่พนักงาน ธ.ก.ส. กั๊ยเงินจากลูกค้า มิใช่เพียงแต่เป็นมูลให้หมู่ลูกค้าถูกพนักงาน ธ.ก.ส. ผู้กั๊ยเท่านั้น หากยังทำให้หมู่ลูกค้าถูกพนักงาน ธ.ก.ส. ส่วนรวมด้วย และยังเป็นทางให้เสียความเที่ยงธรรมหรือความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่
4. การเป็นตัวโหดอดผ้าป่า	ขอให้เข้าใจโดยชัดว่า การที่พนักงาน ธ.ก.ส. เป็นกรรมการเกี่ยวกับการศาสนา หรือสังคม ธ.ก.ส. ขอส่งเสริมและอนุโมทนาเป็นอย่างยิ่ง แต่ถ้าถึงขนาดอด้ายงานในหน้าที่พนักงาน ธ.ก.ส. ขอให้ลูกค้าบริจาดทรัพย์เป็นอีกเรื่องหนึ่งต่างกันทีเดียว จำเป็นที่ ธ.ก.ส. ต้องระงับมิให้เกิดมีขึ้น

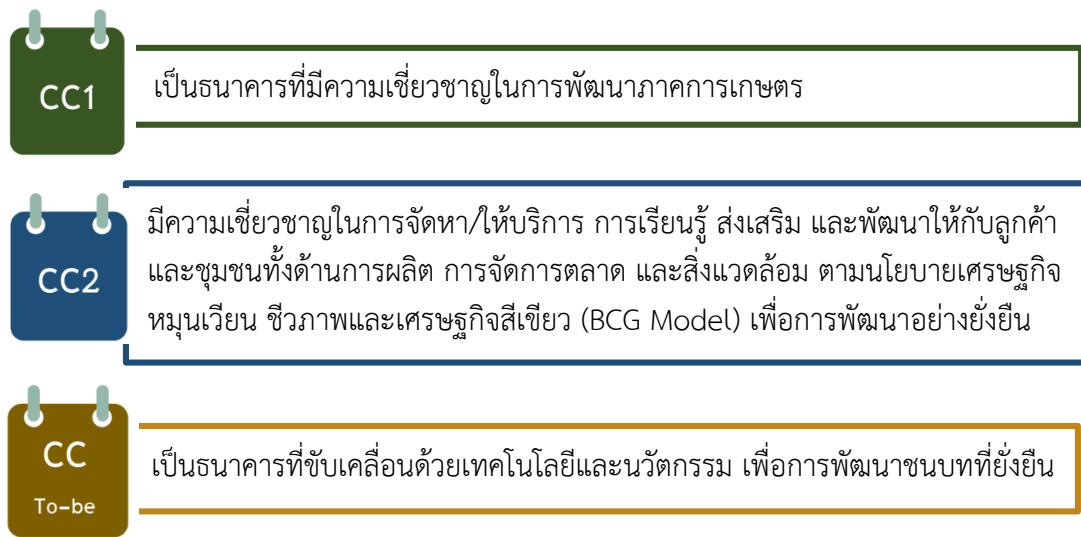
บัญญัติ 9 ประการ	หลักปฏิบัติ
5. การเรียไ้เงินลูกค้าซื้อของใช้ประจำที่ทำการ	การที่พนักงาน ธ.ก.ส. เรียไ้เงินลูกค้าเพื่อประโยชน์ส่วนตัวไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อม เป็นการเบียดเบียนลูกค้าของ ธ.ก.ส. ธ.ก.ส. จะสอบสวนพิจารณา ลงโทษไล่ออก
6. การหาผลประโยชน์จากบรรดาลูกค้าหรือทำมาหากินร่วมกับลูกค้า	การที่พนักงาน ธ.ก.ส. โดยตนเองหรือโดยร่วมกับผู้อื่นหาผลประโยชน์จากบรรดาลูกค้า เช่น ขายปุ๋ยในหมู่ลูกค้า หรือการที่พนักงาน ธ.ก.ส. ทำมาหากินร่วมกับลูกค้า เช่น ลงทุนทำไร่ทำนาร่วมกับลูกค้า หรือให้ลูกค้าทำไร่นาให้แ่ตน ย่อมเป็นการหาผลประโยชน์อันเป็นทางให้เสียความเที่ยงธรรม
7. การรับอามิสสินจ้าง	การที่ ธ.ก.ส. ร่วมมือกับสถาบันอื่นดำเนินการเกี่ยวข้องกับลูกค้านั้น ธ.ก.ส. มุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้าเป็นที่ตั้ง เช่น การร่วมมือกับบริษัทขายปุ๋ยที่ดีก็เพื่อช่วยให้ลูกค้าใช้เงินกูจาก ธ.ก.ส. ไปซื้อปุ๋ยตรงตามวัตถุประสงค์จริง ๆ ทั้งได้รับปุ๋ยที่มีคุณภาพดีในราคาอันสมควร และได้รับคำแนะนำการใช้ปุ๋ยที่ถูกต้อง
8. การไม่ซื้อต่องาน	พนักงานสินเชื่อประจำหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้แทนของ ธ.ก.ส. ในท้องถิ่นนั้น ๆ ท่านออกมาปฏิบัติงานไกลหูไกลตาจากสำนักงาน ธ.ก.ส. ธ.ก.ส. ขอมอบความไว้วางใจอย่างสูงแก่ท่าน โดยเชื่อมั่นว่าทุกท่านมีน้ำใสใจจริงในงานของสถาบันนี้
9. การหลับในที่ทำงาน	พนักงาน ธ.ก.ส. ย่อมต้อนรับผู้ฝากหรือผู้มาติดต่อในกิจการของ ธ.ก.ส. โดยทันที ทั้งปฏิบัติงานอย่างฉับไว แม่นยำ ปราณีต และด้วยอาการสุภาพ ถ้ามีพนักงานคนใดหลับในที่ทำงาน จัวเจียกะปลกกะเปลี้ย พึงสำนึกว่าตนกำลังทำให้ประชาชนดูหมิ่นสถาบันของตนว่ามีไ้ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ เป็นเรื่องไม่พึงมีพึงเป็น

วิสัยทัศน์ ธ.ก.ส.

“เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน”

ธนาคารที่ยั่งยืน	การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน
- เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการ และบริการทางการเงินของภาคเกษตรและชนบทไทย ที่นำการเปลี่ยนแปลงยกระดับความเป็นอยู่ของชุมชน และคนในชนบท ให้มีคุณภาพชีวิต และสภาพแวดล้อมที่ดี - เพิ่มความรู้ ความสามารถของคนในการทำงาน มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากประชาชนในชุมชน เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน	- ยกระดับเศรษฐกิจระดับชุมชน ชนบท ให้มีความเข้มแข็ง มีศักยภาพการแข่งขัน สามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการครองชีพและความเป็นอยู่ของคนในชนบทให้ดีขึ้น - ส่งเสริมการปรับตัวกิจกรรมในระดับครัวเรือน และสนับสนุนการรวมกลุ่มของสมาชิกในชนบทเพื่อสร้างความเข้มแข็งในชนบทโดยให้มืขีดความสามารถในการวางแผนคุณภาพชีวิต สุขภาพ การเงินและอาชีพ

ความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competency)



ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืน



12 กลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืน

1. ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด	7. เชื่อมโยง ต่อยอดภาคการเกษตรและสังคมด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องร่วมกับเครือข่าย
2. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการสินทรัพย์ และสร้างโอกาสในการเติบโต	8. พัฒนาความสามารถลูกค้า
3. เพิ่มขีดความสามารถบุคลากรและประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน	9. พัฒนาและยกระดับศักยภาพการแข่งขันการดำเนินธุรกิจของลูกค้า
4. พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถองค์กร	10. สนับสนุนเชื่อมโยงธุรกิจเกษตร
5. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ และความเพียงพอของเงินกองทุน	11. สร้างสภาพแวดล้อมและกลไกที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพชุมชนสู่เกษตรมูลค่าสูง
6. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการจัดการรายได้	12. การพัฒนาศักยภาพชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



ยุทธศาสตร์ (Strategy)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูล

มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีด้านข้อมูล โดยพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูล (DATA Governance) และพัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (DATA Analytic) เพื่อสร้างโอกาสการใช้ประโยชน์จากข้อมูล และ นำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างครบวงจร และทันสมัย พร้อมเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล เพื่อต่อยอดธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถองค์กรและบุคลากรรองรับภารกิจและการแข่งขัน

มุ่งเน้นการปรับวัฒนธรรมองค์กร ให้สอดคล้องกับทิศทางในอนาคต โดยเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรรองรับความแตกต่างของช่วงอายุ (Generation) และการเปลี่ยนแปลงสู่เศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล รวมทั้งสร้างความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ปรับกระบวนการทำงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งส่งเสริม ต่อยอดงานนวัตกรรม งานวิจัย เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร และเกษตรกรลูกค้า

ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการสินทรัพย์และรายได้อย่างสมดุล

มุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์ สร้างและต่อยอดธุรกิจใหม่ด้วยการส่งเสริม ทายาทเกษตรกร / Smart Farmer / Start Up / SMAEs / ผู้ประกอบการ / สถาบันเกษตรกร และแสวงหาลูกค้าใหม่เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจ โดยร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ รวมทั้ง เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการรายได้ และค่าใช้จ่ายอย่างสมดุลและเพียงพอ ด้วยการปรับโครงสร้างรายได้ และโครงสร้างเงินทุน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนา และยกระดับสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจระดับครัวเรือน

มุ่งเน้นการพัฒนา ปรับเปลี่ยน พัฒนาตามศักยภาพร่วมกับเครือข่าย เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจครัวเรือน โดยสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกร การจับคู่ธุรกิจ และสร้าง Platform ตลาดสินค้าเกษตร รวมทั้ง ส่งเสริมการเข้าถึงภูมิคุ้มกันทางการเงินและการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างโครงข่ายความปลอดภัยทางสังคม (Social Safety Net)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพชุมชนแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืนภายใต้ BCG Model

มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืน และส่งเสริมเกษตรมูลค่าสูง โดยชุมชนเป็นศูนย์กลางร่วมกับเครือข่าย คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ค่านิยมองค์กร (Core Value)



วัฒนธรรมองค์กร (HEART)

วัฒนธรรมองค์กร	หลักปฏิบัติ
H	Honesty with integrity : ซื่อสัตย์สุจริต ตรงเวลา รักษาคำพูด / รักษากฎระเบียบ / ไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบ
E	Economy Sufficiency : ใช้ชีวิตพอเพียง ดำรงตนสมฐานะ / รักษาชื่อเสียง เกียรติศักดิ์ / ใฝ่รู้พัฒนาตนเองเสมอ
A	Accountability : สำนึกรับผิดชอบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน / มุ่งคุณภาพงาน / มุ่งประโยชน์ส่วนรวม
R	Response Heartily : ยิ้มบริการด้วยใจ มุ่งประโยชน์ลูกค้า / สุภาพอ่อนโยน / บริการรวดเร็ว ถูกต้อง
T	Teamwork : ตอบสนองเป็นทีม สามัคคี ร่วมมือกัน / เคารพ ให้เกียรติกัน / เมตตาช่วยเหลือกัน

ส่วนที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) ในการบริหารจัดการ ถือเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยนำหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2562 เป็นแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งพระราชบัญญัติการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ เกณฑ์การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย เกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard) เพื่อส่งเสริมให้ ธ.ก.ส. ดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบระยะยาว ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม ภายใต้การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ใช้บังคับขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ความหมายและความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธรรมาภิบาล หรือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายถึง การจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่ธนาคารและจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป ดังนี้

- (1) เสริมสร้างระบบธรรมาภิบาล ที่มีความโปร่งใส และมีมาตรฐานการปฏิบัติที่ชัดเจน อย่างเป็นระบบ
- (2) สร้างความเชื่อมั่นให้แก่สาธารณชน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และมีส่วนร่วมในการสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการให้สูงขึ้น
- (3) ทำให้เกิดนวัตกรรมตามความประสงค์ของลูกค้า และเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน
- (4) เป็นการสร้างพันธมิตรผูกพัน เพื่อให้ฝ่ายบริหารใช้อำนาจภายในขอบเขตรวมถึงการสร้างกรอบความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม ทำให้เกิดระบบความรับผิดชอบต่อพนักงานต่อผู้บริหาร ผู้บริหารต่อคณะกรรมการ และคณะกรรมการต่อผู้ถือหุ้น เป็นลำดับขึ้นไป
- (5) เป็นเครื่องมือตรวจสอบและควบคุมภายในระบบงานด้านต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. เพื่อสร้างความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น
- (6) เป็นเครื่องมือป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์ การประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น และเสริมสร้างความโปร่งใสของการบริหารจัดการ



หลักการเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธ.ก.ส. มีจุดมุ่งหมายสำคัญในการสื่อความไปยังพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม ถึงความตระหนักและยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. Accountability : ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่
2. Responsibility : ความสำนึกในหน้าที่ ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
3. Equitable Treatment : การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน
4. Transparency : ความโปร่งใสต้องมีความโปร่งใสใน 2 ลักษณะ
 - ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้
 - มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส มีการแสดงผล ประกอบการอย่างโปร่งใส แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
5. Value Creation : การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใดๆ นั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน
6. Ethics : การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแล และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ
7. Participation : การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชน ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี
จริยธรรมทางธุรกิจ
จรรยาบรรณของกรรมการ
ผู้บริหาร และพนักงาน
เป็นหลักสำคัญที่ทุกคน
ในองค์กรจะต้องยึดถือปฏิบัติ
โดยทั่วกันอย่างเคร่งครัด
โดยต้องคำนึงถึง ความเป็นธรรม
แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

การบูรณาการค่านิยมองค์กร (SPARK) วัฒนธรรมองค์กร (HEART) หลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) และวัฒนธรรมองค์กรตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ(SEPA)

การบูรณาการพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร

ค่านิยม SPARK	วัฒนธรรม HEART	ธรรมาภิบาล Corporate Governance : CG	Core Competency	SE-AM	Keyword	พฤติกรรมพึงประสงค์
Sustainability (ความยั่งยืนขององค์กร ธ.ก.ส. ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม)	Honesty with Integrity (ซื่อสัตย์ สุจริต)	Ethics (จรรยาบรรณ) Transparency (ความโปร่งใส)	ใส่ใจลูกค้า (Care for Customers) ยึดมั่นหลักจริยธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG&LD) การตรวจสอบภายใน (IA)	1. ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณ	1. คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินการตามจริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณ รวมทั้งพูดและทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นจริง รักษาความมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
					2. มีการจัดการให้มีระบบที่ดี	2. ระบบบริหารจัดการ แนวปฏิบัติขององค์กร และการกำกับดูแลกิจการสอดคล้องกับกฎหมายจริยธรรม และมีระบบตรวจสอบตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดี
					3. ดำรงตนสมฐานะ (พอประมาณ)	3. ดำรงตนสมฐานะและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
					4. กล้าตัดสินใจ	4. กล้าตัดสินใจโดยใช้อำนาจในเรื่องที่ถูกต้อง และมีการตัดสินใจด้วยเหตุผลอย่างเหมาะสมในสิ่งที่ถูกต้อง
					5. ตัดสินใจ	5. ดำเนินการโดยไม่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร
					6. ไม่ยอมให้ปัจจัยภายนอกแทรกแซง	6. ยืนหยัดในบทบาทหน้าที่ ไม่ยินยอมให้ปัจจัยภายนอกแทรกแซง
					7. เปิดเผยข้อมูลถูกต้อง	7. เปิดเผยข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามอำนาจและขอบเขตอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย รวมถึงมีระบบการรับข้อร้องเรียนที่เหมาะสม
Participation (การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	Teamwork (ตอบสนองเป็นทีม)	Participation (การมีส่วนร่วม)	ร่วมพลังร่วมใจ (Cultivate Collaboration)	ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM)	1. ร่วมดำเนินการตามแผน	8. ประสานความร่วมมือการดำเนินการตามแผน และกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและประเทศชาติ
					2. รับฟังความคิดเห็นเพื่อกำหนดทิศทาง	9. เปิดโอกาสและสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดความร่วมมือในการกำหนดทิศทาง แนวทาง และการประสานประโยชน์

ค่านิยม SPARK	วัฒนธรรม HEART	ธรรมาภิบาล Corporate Governance : CG	Core Competency	SE-AM	Keyword	พฤติกรรมพึงประสงค์
Participation (การมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย)	Teamwork (ตอบสนอง เป็นทีม)	Participation (การมีส่วนร่วม)	ร่วมพลังร่วมใจ (Cultivate Collaboration)	การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (SCM)	3. สร้างเครือข่าย การทำงานที่ดี	10. สร้างเครือข่ายและมีปฏิสัมพันธ์ ที่ดีกับลูกค้า หัวหน้า เพื่อนและ ลูกน้อง รวมทั้งร่วมมือ ร่วมใจกับ เครือข่าย ในการทำงานเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดขององค์กร
					4. ประเมิน และปรับปรุงผล การดำเนินงาน	11. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายองค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
					5. ปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความเคารพ ให้เกียรติ	12. ปฏิบัติงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ด้วยความเคารพให้เกียรติ
					6. แบ่งปันความรู้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13. แบ่งปันทักษะความรู้และข้อมูล ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกทีม รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Accountability (ความสำนึก ในหน้าที่ความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ และบุคลากร)	Accountability (มีสำนึก รับผิดชอบ)	Accountability (ความ รับผิดชอบ ต่อผลการ ปฏิบัติหน้าที่) Responsibility (ความสำนึก ในหน้าที่)	มีความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	การวางแผน เชิงกลยุทธ์ (SP) การบริหาร ทุนมนุษย์ (HCM)	1. กำหนดนโยบาย อย่างสมดุล	14. กำหนดนโยบายอย่างสมดุล ระหว่างการทำธุรกิจธนาคาร การพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร และความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และนำสู่การปฏิบัติ อย่างทั่วถึง
					2. กำหนดทิศทาง โดยใช้ข้อมูลจริง	15. ใช้ข้อมูลจริงอย่างรอบด้าน ในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนด ทิศทาง แผนงานในการดำเนินงาน รวมถึงประเมินความเสี่ยง สถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และเตรียมการป้องกันผลกระทบ นั้น ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
					3. ยึดมั่นใน เป้าหมาย	16. ยึดมั่นในเป้าหมาย ศึกษาทบทวน บทบาท หน้าที่ ด้วยความ กระตือรือร้น ทุ่มเท จินมี ความเข้าใจและปฏิบัติได้ตาม เป้าหมายและมุ่งผลสำเร็จของงาน
					4. ปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มศักยภาพ	17. ปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ อย่างทุ่มเท โดยใช้ความรู้ความ สามารถและทรัพยากรอย่างเต็ม ศักยภาพ เพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ ขององค์กร

ค่านิยม SPARK	วัฒนธรรม HEART	ธรรมาภิบาล Corporate Governance : CG	Core Competency	SE-AM	Keyword	พฤติกรรมพึงประสงค์
					5. ตัดสินใจอย่าง โปร่งใส	18. ได้รับอำนาจตัดสินใจและใช้อำนาจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ เพื่อให้องค์กรยั่งยืน
					6. ยอมรับและ ปรับเปลี่ยน	19. ยอมรับผลการปฏิบัติงานของตนเอง รวมทั้งข้อผิดพลาด ผลกระทบที่เกิดขึ้น และปรับตัวเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จ
					7. ส่งเสริมและให้ โอกาสผู้อื่น	20. ส่งเสริม พัฒนา และให้โอกาสผู้อื่นแสดงศักยภาพและความสามารถ
Respect (ความเคารพ และให้เกียรติต่อ ตนเองและผู้อื่น)	Response Heartily (ยิ้มบริการด้วย ใจ)	Equitable Treatment (การปฏิบัติอย่าง เท่าเทียม)	ใส่ใจลูกค้า (Care for Customers) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Think Innovatively)	การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (SCM) การบริหารทุน มนุษย์ (HCM)	1. สื่อสาร 2 ทิศทาง	21. สื่อสาร แบบสองทิศทาง แก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความเข้าใจและเห็นเป้าหมายที่ถูกต้อง ชัดเจน
					2. สื่อสารโดยใช้ เหตุผล	22. ใช้เหตุผลสื่อสาร โน้มน้าวให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นด้วย เกิดการยอมรับและคล้อยตาม
					3. โน้มน้าวอย่างมี กลยุทธ์	23. โน้มน้าวอย่างมีกลยุทธ์ หลายรูปแบบเพื่ออธิบายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นชอบและปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ไว้วางใจและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
					4. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี	24. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เป็นมิตร สุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี
					5. ตอบสนองลูกค้า	25. เปิดใจรับฟัง ให้ความรู้ความต้องการ และปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือรับเป็นธุระ และให้ข้อมูลคำปรึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างจริงใจ
					6. รักษาสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า	26. สร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีดูญาติมิตร
					7. ปฏิบัติด้วยความ เสมอภาค	27. ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและเป็นธรรม
					8. ยกย่องชมเชย	28. ยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล เพื่อจูงใจผู้ที่ประพฤติปฏิบัติดี และมีความสามารถ
					9. สื่อสารผล การดำเนินงาน	29. สื่อสาร เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบผลการดำเนินงานของธนาคารด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ค่านิยม SPARK	วัฒนธรรม HEART	ธรรมาภิบาล Corporate Governance : CG	Core Competency	SE-AM	Keyword	พฤติกรรมพึงประสงค์
					10. ส่งมอบตรงตาม เวลา	30. ให้บริการ และส่งมอบงาน และบริการ ตรงตามกำหนดเวลา และความต้องการของลูกค้าแม้ว่า จะต้องใช้ความพยายามมากกว่า ปกติก็ตาม
					11. บริการเกิน ความคาดหวัง	31. มุ่งมั่นตั้งใจให้บริการที่เกิน ความคาดหวัง ด้วยความสำนึกใน หน้าที่ และพัฒนาขีดความสามารถ ในการให้บริการ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ อย่างสม่ำเสมอ
Knowledge (การส่งเสริมและ ยกระดับความรู้ ให้เป็นธนาคาร แห่งการเรียนรู้)	Economy Sufficiency (ใช้ชีวิตพอเพียง)	Value Creation (การสร้างมูลค่าเพิ่ม)	ยึดมั่นหลักจริยธรรม และความโปร่งใส (Integrity and Transparency) ร่วมพลัง ร่วมใจ (Cultivate Collaboration) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Think Innovatively)	การวางแผนเชิง กลยุทธ์ (SP) การบริหาร ความเสี่ยง และ การควบคุมภายใน (RM&IC) การมุ่งเน้นผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (SCM) การพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัล (DT) การจัดการ ความรู้และ นวัตกรรม (KM&IM)	1. สร้างมูลค่าเพิ่ม ตามหลัก พอประมาณ แก่กิจการ	32. สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งใน ระยะสั้นและระยะยาว จากการคิด เชื่อมโยงเป็นระบบและคิด สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง อย่างต่อเนื่องจนเกิด ประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
					2. เสริมสร้างองค์ ความรู้ และ คุณธรรม	33. เสริมสร้าง สนับสนุนองค์ ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ยกย่อง คุณภาพชีวิตเกษตรกร ผ่านการ แบ่งปัน ประยุกต์ ต่อยอด ความรู้ และประสบการณ์ระหว่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
					3. แก้ไขปัญหา อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล	34. วิเคราะห์ปัญหาสถานการณ์ และสังเคราะห์ข้อมูลความรู้ ประสบการณ์เพื่อแก้ไขปัญหา ได้อย่างเป็นระบบ และต่อยอด แนวทางดำเนินงานเป็นแนวทาง ใหม่หรือนวัตกรรม
					4. แบ่งปันความรู้ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน	35. แบ่งปันความรู้และข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ ทั้งภายใน ส่วนงานและข้ามส่วนงาน เพื่อพัฒนาตนเองและผู้อื่นให้มี ทักษะทางความคิด และปฏิบัติงาน ในการสร้างมูลค่าเพิ่ม
					5. ใฝ่หาความรู้ พัฒนาคน พัฒนางาน	36. ให้ความสำคัญในการใฝ่หา ความรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนางาน/กระบวนการ ทำงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

วิสัยทัศน์ธรรมาภิบาล

“เป็นธรรมาภิบาลชั้นนำระดับสากล”

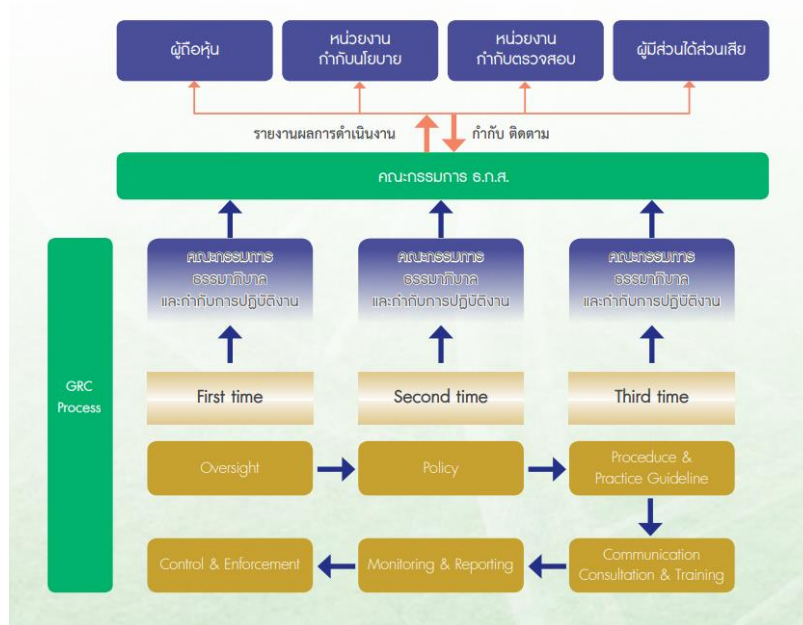
โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่พิจารณากลับกรอง กำกับดูแลงานตามภารกิจของ ธ.ก.ส. และให้ความเห็นต่อ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรอบคอบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการแต่งตั้ง คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ พิจารณาจากกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวนโยบาย ภารกิจ ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ตลอดจนทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ (Skill Matrix) ที่จำเป็น สำหรับในปีบัญชี 2566 มีคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. แต่งตั้ง จำนวน 12 คณะ จำแนกเป็น คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่แต่งตั้งตามกฎหมาย จำนวน 5 คณะ และคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่แต่งตั้งตามภารกิจ จำนวน 7 คณะ ดังนี้

แต่งตั้งตามกฎหมาย	แต่งตั้งตามภารกิจ
1. คณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส.	1. คณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์
2. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง	2. คณะอนุกรรมการที่ปรึกษากฎหมาย
3. คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ธ.ก.ส.	3. คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
4. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ ธ.ก.ส.	4. คณะอนุกรรมการนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา
5. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	5. คณะอนุกรรมการกลั่นกรอง
	6. คณะอนุกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
	7. คณะอนุกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล

ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวทางการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เพื่อสร้างคุณค่าและความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้วยการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพิ่มประสิทธิภาพในการเฝ้าระวัง ความเสี่ยง เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมทั้งการบริหารจัดการในกรณีที่ถูกฟ้องร้อง ดำเนินคดี การเรียกร้องค่าปรับหรือค่าเสียหาย การถูกกลโกง และการให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ และทันเวลาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธ.ก.ส.

1. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยึดถือและดำเนินงานตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติ กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย และหลักการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสียหายในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ข้อกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ รับผิดชอบ (Duty of Care) และซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Duty of Loyalty) เพื่อประโยชน์สูงสุด เคารพในสิทธิ และการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสุจริตและเท่าเทียมกัน รวมถึงการให้โอกาสผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมอย่างเป็นธรรม

3. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ดูแล ควบคุม และป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใดๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และมีกระบวนการสรรหาพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ธนาคารคำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

5. ธนาคารจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ทั้งในเรื่องการเงินและไม่ใช้การเงิน รวมทั้งปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงจัดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ โปร่งใส ทันเวลา เชื่อถือได้ และเท่าเทียมกัน

6. ธนาคารให้ความสำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ 3 หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

เพื่อให้กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีได้มุ่งเน้นที่ประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี และทบทวนนโยบายสำคัญ กฎบัตร และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี

ธ.ก.ส. ได้ยึดถือแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) พ.ศ. 2562 เป็นแนวทางขับเคลื่อนและบริหารงาน ดังนี้

แนวทางการกำกับดูแลที่ดีของ ธ.ก.ส.



หมวดที่ 1 บทบาทของภาครัฐ

หลักการ หน่วยงานกำกับ (กระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย) มีการกำหนดหลักการและแนวทางของหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ โดยมีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลที่ดี ในการกำกับดูแล รวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. โดยไม่เข้าไปแทรกแซงการบริหารงานประจำ แต่ยังมีการติดตามและกำกับให้ ธ.ก.ส. ดำเนินการตามพันธกิจและวัตถุประสงค์

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการอย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยการแยกบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย (Policy Maker) การกำกับดูแล (Regulator) การดำเนินการ (Operator) และเจ้าของ (Owner) ออกจากกันอย่างชัดเจน โดยกระทรวงการคลังได้ถ่ายทอดนโยบายและทิศทางในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ผ่านนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ ได้เปิดเผยนโยบายกิจกรรม มาตรการ แนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานตามนโยบายจากภาครัฐในรายงานกิจการประจำปี เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้และได้แต่งตั้งผู้แทน จากภาครัฐเข้าร่วมในคณะกรรมการ เพื่อกำกับติดตามและส่งเสริมให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่กำหนดโดยไม่เข้าไปแทรกแซงในการบริหารงาน เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีอำนาจและอิสระในการบริหารงานอย่างเต็มที่ซึ่งในการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้นกระทรวงการคลัง ในฐานะเจ้าของร่วมได้ส่งผู้แทนเข้าร่วมในการประชุมและทำหน้าที่โดยชอบผ่านการออกเสียงลงมติในที่ประชุม

ธ.ก.ส. ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานตามนโยบาย ของภาครัฐในฐานะเจ้าของ โดยยึด แนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐของรัฐบาลวิสาหกิจรวมถึงนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการเผยแพร่แนวทางการพัฒนาต่อสาธารณชน (Statement of Corporate Intent) และคณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีอิสระในการดำเนินงานและไม่แทรกแซง การบริหารงานประจำ

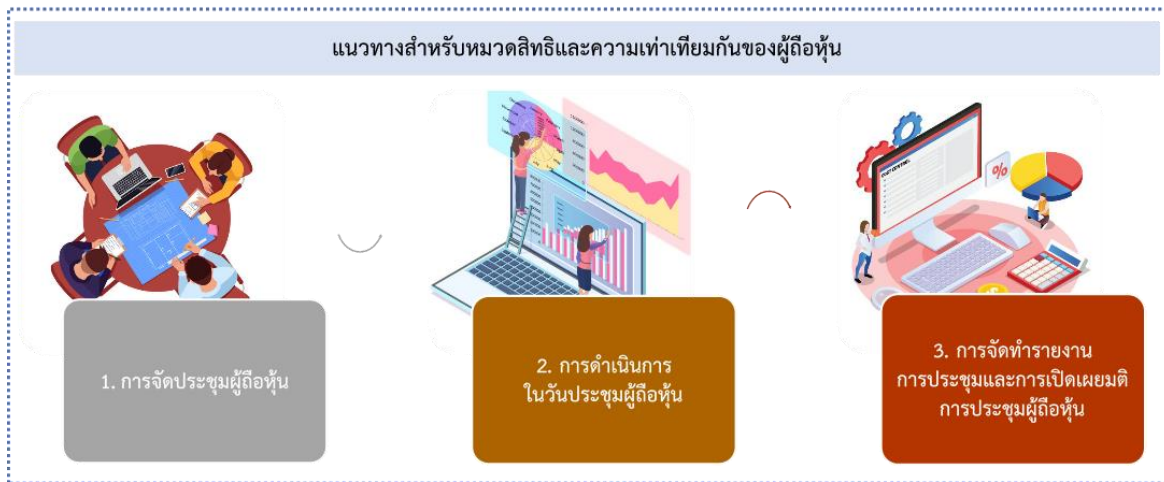
แนวทางปฏิบัติ

1. หน่วยงานกำกับ พิจารณาถึงความเหมาะสมในการแยกบทบาทหน้าที่ การกำหนดนโยบาย (Policy Maker) การกำกับดูแล (Regulator) การดำเนินการ (Operator) และเจ้าของ (Owner) ออกจากกันให้ชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้
 - (1) เพื่อป้องกันการขัดแย้งของผลประโยชน์ (Conflict of Interests)
 - (2) เพื่อป้องกันการแทรกแซงการบริหารงานประจำของ ธ.ก.ส. (Day-to-Day Management)
 - (3) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม และการแทรกแซงกลไกตลาด
2. หน่วยงานกำกับ กำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินงาน ในกรณีที่มีการกำหนดนโยบาย ให้ ธ.ก.ส. ดำเนินกิจกรรม มาตรการ หรือโครงการ และควรมีการกำหนดมาตรการและ/หรือแนวทาง ที่ชัดเจนในการรับภาระการชดเชยค่าใช้จ่าย หรือการสูญเสียรายได้จากการดำเนินงาน พร้อมทั้งเปิดเผย นโยบาย มาตรการ และ/หรือแนวทาง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยสามารถอ้างอิงได้จากพระราชบัญญัติ วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 มาตรา 28
3. หน่วยงานกำกับ ควรทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามให้ ธ.ก.ส. ดำเนินการตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ของ ธ.ก.ส. โดยไม่ควรเข้าไปแทรกแซงการบริหารงานของ ธ.ก.ส. และให้ ธ.ก.ส. มีอำนาจ และอิสระในการบริหารงาน
4. กระทรวงการคลัง ในฐานะเจ้าของ ควรร่วมประชุมในการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. และทำหน้าที่โดยชอบ ผ่านการออกเสียงลงมติในที่ประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส.
5. กระทรวงการคลัง ในฐานะเจ้าของ ควรหารือกับคณะกรรมการ คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายนอก และผู้ตรวจสอบของ ธ.ก.ส. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ของระบบการบริหารงาน การควบคุม และส่งเสริมให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่กำหนดไว้
6. กระทรวงการคลัง ในฐานะเจ้าของ ควรนำหลักธรรมาภิบาลการลงทุนสำหรับผู้ลงทุนสถาบัน (Investment Governance Code) ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์ มาใช้ในการกำกับให้รัฐวิสาหกิจมีกรอบและกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถอ้างอิง ได้จากหลักธรรมาภิบาลการลงทุน สำหรับผู้ลงทุนสถาบัน (Investment Governance Code for Institutional Investors หรือ I Code) ได้จากทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์
7. หน่วยงานกำกับ ควรจัดการให้มีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถ ติดตามการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ

หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

หลักการ ผู้ถือหุ้นทุกรายถือเป็นเจ้าของ ธ.ก.ส. มีสิทธิพื้นฐานเท่าเทียมกันทุกประการตามที่กฎหมายกำหนด โดยผู้ถือหุ้นสามารถแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ โดยการออกเสียงคะแนนในที่ประชุมผู้ถือหุ้น ผู้ถือหุ้นจึงควรมีสิทธิได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลาต่อการตัดสินใจ ดังนั้น คณะกรรมการต้องให้ความสำคัญในสิทธิของผู้ถือหุ้นและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ถือหุ้น

แนวทางปฏิบัติ



1. การจัดประชุมผู้ถือหุ้น

1.1 ธ.ก.ส. จัดการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกปี ภายใน 150 วันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 มาตรา 27 และดูแลในเรื่องสำคัญทั้งประเด็นที่กำหนดในกฎหมายและประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ได้ผ่านการพิจารณาของผู้ถือหุ้น

1.2 ธ.ก.ส. กำหนดวัน เวลา และสถานที่ประชุม โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส.

1.3 ธ.ก.ส. จัดส่งหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. แก่ผู้ถือหุ้นทุกรายทางไปรษณีย์ตอบรับ ก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 7 วัน และลงประกาศหนังสือพิมพ์แห่งท้องที่ ก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 7 วัน เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1175 พร้อมทั้งประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. www.baac.or.th ก่อนการประชุม โดยมีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอต่อการ ใช้สิทธิของผู้ถือหุ้น และผู้ถือหุ้นได้รับข้อมูลภายในระยะเวลาที่เพียงพอที่จะทำให้ผู้ถือหุ้นศึกษาข้อมูลก่อนเข้าประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. ได้ โดยหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

(1) วัน เวลา และสถานที่จัดประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส.

(2) วาระการประชุม โดยระบุว่า เป็นวาระเพื่อทราบหรือเพื่ออนุมัติ รวมทั้งแบ่งเป็นเรื่อง ๆ

อย่างชัดเจน

(3) ในหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมฯ มีการระบุวัตถุประสงค์ เหตุผล และความเห็นของกรรมการในแต่ละวาระการประชุมที่เสนอ ซึ่งรวมถึง

(3.1) วาระอนุมัติการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี ควรแจ้งนโยบายการจ่ายเงินปันผล อัตราเงินปันผลที่เสนอจ่ายพร้อมทั้งเหตุผลและข้อมูลประกอบ ในกรณีที่เสนอให้งดจ่ายเงินปันผลควรให้เหตุผลและข้อมูลประกอบด้วยเช่นกัน

(3.2) วาระแต่งตั้งผู้สอบบัญชีประจำปี ควรแจ้งชื่อผู้สอบบัญชี บริษัทที่สังกัด ประสบการณ์ทำงาน ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี ค่าสอบบัญชีและค่าบริการอื่น

(4) หนังสือมอบฉันทะตามแบบที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด

(5) ข้อมูลประกอบการประชุมอื่น ๆ เช่น ขั้นตอนการลงคะแนน เอกสารที่ต้องแสดงในการเข้าร่วมประชุมฯ เอกสารที่ใช้ประกอบกรณีมอบฉันทะ การออกเสียงลงคะแนนและวิธีการนับคะแนน ข้อกฎหมายและข้อบังคับของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผู้ถือหุ้น และแผนที่ของสถานที่จัดประชุม เป็นต้น

1.4 ธ.ก.ส. อำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิอย่างเท่าเทียมกัน โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามล่วงหน้า และเปิดเผยหลักเกณฑ์ดังกล่าว ให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้าด้วยวิธีที่ผู้ถือหุ้นเข้าถึงได้อย่างสะดวก ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามล่วงหน้าก่อนวันประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. ประจำปี ผ่านทางเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. www.baac.or.th

2. การดำเนินการในวันประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น

2.1 ประธานกรรมการ ธ.ก.ส. เป็นประธานในที่ประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. มีหน้าที่ดูแลให้การประชุมผู้ถือหุ้นเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อบังคับของรัฐธรรมนูญ และดูแลให้การประชุมผู้ถือหุ้นมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส

2.2 กรรมการทุกคน ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารระดับสูง ประธานคณะกรรมการและประธานคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ควรเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้

2.3 ธ.ก.ส. อำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นมีโอกาสดูแลและตั้งคำถามใด ๆ ต่อที่ประชุมตามวาระการประชุมผู้ถือหุ้น โดยประธานในที่ประชุมควรจัดสรรเวลาให้เหมาะสมและเพียงพอ

2.4 ประธานในที่ประชุมผู้ถือหุ้นจัดให้มีการลงมติแยกในแต่ละหัวข้อในกรณีที่วาระการประชุมใดมีหลายหัวข้อ

2.5 ธ.ก.ส. ส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมผู้ถือหุ้น เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์ (ระบบบาร์โค้ด) มาใช้ในการลงคะแนน และใช้ในการประมวลผลการลงมติโดยการใช้บัตรลงคะแนนเสียง เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับความสะดวกในการลงคะแนน รวมทั้งการนับคะแนนและประมวลผลเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมาตรฐาน

2.6 การประชุมผู้ถือหุ้นควรให้มีบุคคลที่เป็นอิสระ หรือหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลใดก็ตามที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่ไม่เป็นอิสระ เป็นผู้ตรวจนับหรือตรวจสอบคะแนนเสียงในการประชุม และเปิดเผยผลการลงคะแนนที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง ในแต่ละวาระการประชุมให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบ พร้อมทั้งบันทึกไว้ในรายงานการประชุม

2.7 ธ.ก.ส. จัดให้มีผู้แทนส่วนราชการเข้าร่วมสังเกตการณ์และเป็นสักขีพยานในการประชุมประกอบด้วย ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และผู้แทนกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อให้การประชุม การลงคะแนน การลงคะแนน และการตรวจนับคะแนน เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล

3. การจัดทำรายงานการประชุมและการเปิดเผยการประชุมผู้ถือหุ้น

3.1 ธ.ก.ส. เปิดเผยมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นพร้อมผลการลงคะแนนเสียง ภายในวันทำการถัดจากวันประชุมผู้ถือหุ้น ด้วยวิธีที่ผู้ถือหุ้นเข้าถึงได้อย่างสะดวก

3.2 ธ.ก.ส. คู่มือให้รายงานการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. มีความถูกต้อง ครบถ้วน โดยกำหนดให้รายงานการประชุมฯ บันทึกข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- (1) รายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าประชุม
- (2) วิธีการลงคะแนนและนับคะแนนเสียง มติที่ประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส.

และ ผลการลงคะแนนเสียง ประกอบด้วย เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง ของแต่ละวาระ

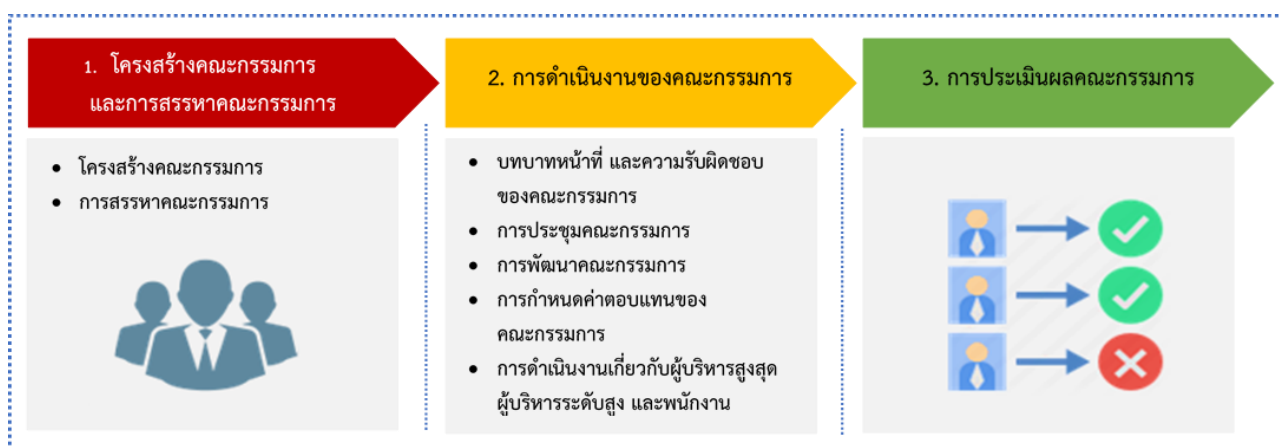
(3) ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น และคำตอบในที่ประชุม รวมทั้งบันทึกชื่อและนามสกุลของทั้งผู้ถามและผู้ตอบ

3.3 ธ.ก.ส. ส่งรายงานการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. ให้ผู้ถือหุ้นทุกรายได้รับทราบ โดยทั่วถึงทุกรายผ่านทางไปรษณีย์ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. www.baac.or.th

หมวดที่ 3 คณะกรรมการ

หลักการ คณะกรรมการ เป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นในการกำกับดูแล ธ.ก.ส. ให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายของกระทรวงการคลัง คณะกรรมการปฏิบัติงานตามหลักความไว้วางใจ (Fiduciary Duty) และดูแลให้กรรมการ ฝ่ายจัดการ ตลอดจนพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบระมัดระวัง (Duty of Care) และซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Duty of Loyalty) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคณะกรรมการมีองค์ประกอบทางความรู้ความสามารถที่เหมาะสม และเข้าใจขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ รวมถึงกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายของกระทรวงการคลัง

แนวทางปฏิบัติ



1. โครงสร้างคณะกรรมการและการสรรหาคณะกรรมการ

1.1 โครงสร้างคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 ให้มีคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ รองประธานกรรมการหนึ่งคน และกรรมการอื่นอีกไม่เกินสิบสองคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง และให้ผู้จัดการเป็นกรรมการและเลขานุการ กรรมการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอย่างน้อยต้องมีผู้แทนกระทรวงการคลังหนึ่งคน ผู้แทนกระทรวงเกษตร

และสหกรณ์หนึ่งคน ผู้แทนกรมส่งเสริมสหกรณ์หนึ่งคน ผู้แทนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
หนึ่งคน ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยหนึ่งคน และผู้แทนสหกรณ์การเกษตรผู้ถือหุ้นหนึ่งคน

(2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ต้องมีกรรมการอิสระอย่างน้อยจำนวน 1 ใน 3 ของ จำนวนกรรมการทั้งหมด
โดยกรรมการอิสระ ธ.ก.ส. คือกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการผู้แทนส่วนราชการหรือส่วนงาน ตามมาตรา 14 แห่ง
พระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509

(3) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. สามารถแต่งตั้งคณะกรรมการคณะย่อยเพื่อทำหน้าที่ ช่วยศึกษาและ
กลั่นกรองงานตามความจำเป็นและความเหมาะสม เสนอต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อพิจารณา

(4) ประธานกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีกระบวนการที่ทำให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจในการทำงานของ
ประธานกรรมการ และทำให้เกิดการทำงานที่เป็นอิสระ รวมทั้งกำหนดให้ประธานกรรมการ ธ.ก.ส. ไม่ร่วมเป็น
กรรมการในคณะกรรมการย่อยคณะใด ๆ

● กรอบความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ (Skill Matrix) ของคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

1) ธ.ก.ส. กำหนด Skill Matrix เพื่อสรรหากรรมการ ธ.ก.ส. ที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์
เหมาะสมกับกิจการของ ธ.ก.ส. และพัฒนากรรมการ ธ.ก.ส. อย่างเป็นระบบ ดังนี้

Skill Matrix หลัก	Skill Matrix ตามภารกิจ
(1) การเงิน	(1) เศรษฐศาสตร์
(2) บัญชี	(2) บริหารธุรกิจ
(3) กฎหมาย	(3) บริหารความเสี่ยง
(4) เทคโนโลยีสารสนเทศ	(4) กลยุทธ์การวางแผนพัฒนา
	(5) เกษตร
	(6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
	(7) CG/CSR/การพัฒนาอย่างยั่งยืน
	(8) นวัตกรรม

2) จัดให้มีการทบทวน Skill Matrix โดย สคร. เป็นผู้ทบทวน Skill Matrix หลัก สำหรับ Skill
Matrix ที่ ธ.ก.ส. กำหนด จะทบทวนโดยผู้จัดการ ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกปี หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย
และแผนยุทธศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญ

3) ธ.ก.ส. มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ กำหนดและนำ Skill
Matrix มาใช้คัดเลือกและพัฒนากรรมการ ธ.ก.ส. รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ
และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมต่อไป

● คุณสมบัติของคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย กรรมการที่มีคุณลักษณะเฉพาะด้านที่มีความจำเป็น
ต่อการดำเนินธุรกิจและจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายหลักและพันธกิจของ ธ.ก.ส. มีคุณสมบัติหลากหลาย
ทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ความสามารถ ตลอดจนความหลากหลายทางด้าน
อายุและเพศ

2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ส่งเสริมให้มีระบบการเปิดเผยการดำรงตำแหน่ง และถือครองหุ้น
ในบริษัท/หน่วยงานของกรรมการ ธ.ก.ส. รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับกรรมการ ธ.ก.ส. ดังนี้

(2.1) กรรมการ ธ.ก.ส. ดำรงตำแหน่งในรัฐวิสาหกิจรวมถึง ธ.ก.ส. ไม่เกิน 3 แห่งในเวลา
เดียวกัน และถ้ามีการดำรงตำแหน่งในบริษัท/หน่วยงานของรัฐเพิ่มเติม จะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติ
หน้าที่กรรมการ ธ.ก.ส.

(2.2) กรรมการ ธ.ก.ส. ไม่ประกอบกิจการหรือดำรงตำแหน่งกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่บริษัทมีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถาบันการเงิน

(2.3) กรรมการ ธ.ก.ส. ไม่ดำรงตำแหน่งในหน่วยงานกำกับดูแลของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ให้เป็นตามมติ คณะรัฐมนตรีในการประชุม เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2560 เรื่อง แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ

(2.4) อดีตผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. สามารถได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ ธ.ก.ส. ได้เมื่อพ้นจากตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. มาแล้วอย่างน้อย 2 ปี

3) ต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามตามมาตรา 5 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) มาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 13/2562 เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ และที่ปรึกษาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

1.2 การสรรหาคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(1) ธ.ก.ส. มีกรอบแนวทางในการแต่งตั้งรองประธานกรรมการและกรรมการ ธ.ก.ส. ทั้งคณะตาม แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยจำแนกตามลักษณะขององค์ประกอบ และที่มาตามที่กฎหมายกำหนด จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้แทนส่วนราชการ ผู้แทนส่วนงาน หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้เสนอชื่อผู้แทน ประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้แทนกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้แทนสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มที่ 2 ผู้แทนสหกรณ์การเกษตรผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและ กำหนดคำตอบแทน ดำเนินการสรรหาจากผู้แทนสหกรณ์ที่มีจำนวนการถือหุ้น ธ.ก.ส. สูงสุด 10 อันดับแรก โดยใช้หลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้แทนฯ ตามกรอบมติคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และเป็นไปตามข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง แล้วสรุปผลเสนอประธานกรรมการ ธ.ก.ส. พิจารณาคัดเลือกผู้แทนสหกรณ์การเกษตรผู้ถือหุ้น เป็นกรรมการ ธ.ก.ส.

กลุ่มที่ 3 ผู้ทรงคุณวุฒิ ธ.ก.ส. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนด คำตอบแทน ดำเนินการตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจ ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด โดยการสรรหาและเสนอชื่อ ให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณารายชื่อบุคคล ที่ได้มาจากการสรรหาหรือการเสนอชื่อจากกระทรวงเจ้าสังกัดให้มีจำนวนไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวน ตำแหน่งกรรมการที่ว่างลง เพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการกลั่นกรองกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาคัดเลือก บุคคลที่สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการรัฐวิสาหกิจ นำเสนอประธานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) ให้ความเห็นชอบ แล้วให้กระทรวงเจ้าสังกัดดำเนินการนำเสนอคณะรัฐมนตรีหรือดำเนินการ เพื่อแต่งตั้งตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของรัฐวิสาหกิจ

(2) ธ.ก.ส. จัดให้มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ/ การสรรหากรรมการ จากบัญชีรายชื่อของกระทรวงการคลัง มาใช้ในการคัดเลือกกรรมการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวม อย่างเป็นรูปธรรม

2. การดำเนินงานของคณะกรรมการ

2.1 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการวางนโยบาย และควบคุมดูแลกิจการของ ธ.ก.ส. ภายใต้ขอบเขตตามมาตรา 18 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509

(2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน กำกับดูแลและเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร กรรมการ ธ.ก.ส. ทุกคนมีความรับผิดชอบ ในฐานะกรรมการ ธ.ก.ส. เท่าเทียมกัน ซึ่งกรรมการ ธ.ก.ส. ต้องเข้าใจบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเป็นอย่างดี

(3) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการ ธ.ก.ส. อย่างชัดเจน และสนับสนุนให้ประธานกรรมการ ธ.ก.ส. สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์และเหมาะสม

(4) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. แบ่งแยกบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และฝ่ายบริหารอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารรับผิดชอบต่อการบริหารงานตามกรอบนโยบายที่วางไว้โดยไม่แทรกแซงการตัดสินใจและการบริหารงาน ทั้งนี้ ขอบเขตหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหาร แบ่งได้ ดังนี้

- **เรื่องที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ควรดูแลให้มีการดำเนินการ** หมายถึง เรื่องที่คณะกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบหลักให้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสม ซึ่งคณะกรรมการต้องมีความเข้าใจและการพิจารณาเป็นอย่างดี ทั้งนี้ ในการพิจารณาดำเนินการอาจมอบหมายให้ฝ่ายจัดการเป็นผู้เสนอเรื่องเพื่อพิจารณาได้

- 1) การจัดทำวิสัยทัศน์เป้าหมายและค่านิยมร่วมขององค์กรที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายของรัฐ

- 2) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เอื้อให้บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์และนโยบายการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

- 3) การดูแลโครงสร้างการปฏิบัติของคณะกรรมการและระบบงานของ ธ.ก.ส. ให้เหมาะสมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม

- 4) การสรรหา พัฒนา กำหนดค่าตอบแทน และประเมินผลงานของผู้จัดการ

- 5) การกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นเครื่องจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมายหลักขององค์กร

- **เรื่องที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ควรดำเนินการร่วมกับฝ่ายจัดการ** หมายถึง เรื่องที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และฝ่ายจัดการควรพิจารณาร่วมกัน โดยฝ่ายจัดการเสนอให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. เห็นชอบ ซึ่งคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ควรกำกับดูแลให้นโยบายภาพรวมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักในการประกอบกิจการ รวมทั้งมอบหมายให้ฝ่ายจัดการไปดำเนินการ โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ติดตามและฝ่ายจัดการรายงานให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทราบเป็นระยะ ๆ ตามที่เหมาะสม

- 1) การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ นโยบายการดำเนินงาน แผนการดำเนินงานประจำปี ตลอดจนทรัพยากรสำคัญ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงินได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ควรให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวก่อนเริ่มปีบัญชีถัดไป

- 2) การกำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. มีระบบบัญชีการรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง ระบบควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ

- 3) การกำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. มีการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีระยะยาว และประจำปี ที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

4) การกำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล และประโยชน์ส่วนรวม

5) การกำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความน่าเชื่อถือ (Integrity) ความพร้อมใช้ (Availability) ของข้อมูล รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อป้องกันการฉ้อโกง การทุจริต การบริหาร หรือพนักงาน นำข้อมูลภายในไปหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

6) การกำหนดอำนาจดำเนินการที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

7) การกำหนดกรอบการจัดสรรทรัพยากร การพัฒนา และงบประมาณ อาทิ การบริหารจัดการบุคคล การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

8) การให้ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ แผนงานโครงการใหม่ ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นพื้นฐานขับเคลื่อนนำไปสู่ความยั่งยืน

9) การติดตามและประเมินผลระบบการกำหนดทิศทางและจัดทำแผนยุทธศาสตร์และนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

10) การดูแลการรายงานผลและเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและไม่ใช้การเงินให้มีความครบถ้วนถูกต้อง ทันกาล และสามารถตรวจสอบได้

● **เรื่องที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ไม่ควรดำเนินการ** หมายถึง เรื่องที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ควรกำกับดูแลระดับนโยบาย โดยมอบหมายให้ฝ่ายจัดการเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ

1) การจัดการ (Execution) ให้เป็นไปตามกลยุทธ์นโยบาย แผนงานที่คณะกรรมการอนุมัติแล้ว โดยควรไว้วางใจ (Fiduciary Duty) ให้ฝ่ายบริหารรับผิดชอบการตัดสินใจดำเนินการตามกรอบนโยบายที่กำหนดไว้ และติดตามประเมินผลโดยไม่แทรกแซงการตัดสินใจ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2) เรื่องที่มีข้อกำหนดห้ามไว้ เช่น การเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. การอนุมัติรายการที่กรรมการมีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

(5) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. มีนโยบายในการกำกับดูแลบริษัทที่ ธ.ก.ส. ถือครองหุ้นอย่างชัดเจน

(6) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีระบบรายงานความอิสระของกรรมการที่เป็นอิสระ โดยให้กรรมการอิสระจัดทำรายงานรับรองความเป็นอิสระของตนเอง เมื่อได้รับการแต่งตั้งและเป็นประจำทุกปี

● **ความเป็นอิสระของคณะกรรมการ ธ.ก.ส.** หมายถึง การแสดงความเห็นได้อย่างเสรีบนพื้นฐานของความถูกต้องชอบธรรม และตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจหรือใช้ดุลพินิจเพื่อประโยชน์ขององค์กรอย่างแท้จริง ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่นอันจะพึงได้จากการตัดสินใจหรือใช้ดุลพินิจนั้น ๆ และปราศจากความสัมพันธ์อันใดที่มีประโยชน์ทับซ้อนกับ ธ.ก.ส. ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.2 การกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และจัดให้มีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง จัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นประจำทุกปี โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. มอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่มีสาระสำคัญ ที่นำไปสู่การเริ่มกลยุทธ์หรือแผนงานโครงการใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นพื้นฐานขับเคลื่อนให้ ธ.ก.ส. เกิดความยั่งยืน

(2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. มีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มียุทธศาสตร์ประกอบครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้จริง จนทำให้ ธ.ก.ส. บรรลุผลสำเร็จทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินได้อย่างแท้จริงตามเป้าหมายที่กำหนด โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีก่อนเริ่มปีบัญชีถัดไป

(3) ธ.ก.ส. จัดให้มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ/ ระบบการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ การจัดให้มีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติและ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ในระดับขั้นตอน/ องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2.3 การกำกับดูแลระบบบริหารจัดการองค์กร

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ให้ความเห็นชอบนโยบาย และ/หรือแผนแม่บท และ/หรือแผนการดำเนินงานประจำปีของระบบบริหารจัดการองค์กร ซึ่งครอบคลุม 1) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2) ด้านกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ 3) ด้านการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน 4) ด้านการตรวจสอบภายใน 5) ด้านทรัพยากรมนุษย์ 6) ด้านดิจิทัล 7) ด้านนวัตกรรมองค์กร 8) ด้านการจัดการความรู้ 9) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 10) การจัดการความรู้ และ 11) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนก่อนเริ่มปีบัญชี

(2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีส่วนร่วมในการติดตามความเพียงพอของระบบบริหารจัดการองค์กรตามข้อ (1) เป็นรายไตรมาส รวมทั้งมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พร้อมติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงานตามข้อสังเกตดังกล่าว เพื่อปรับปรุง เพิ่มมาตรฐาน และความเพียงพอของระบบงาน

(3) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับให้ ธ.ก.ส. มีการจัดตั้งหน่วยงาน Compliance Unit รับผิดชอบสอดส่องดูแลและกำกับการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

(4) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับให้ ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

(5) ธ.ก.ส. จัดให้มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของระยะเวลาและกระบวนการ ให้ความเห็นชอบนโยบายแผนแม่บท และแผนการดำเนินงานประจำปีและติดตามความเพียงพอของระบบบริหารจัดการองค์กร รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบายแนวปฏิบัติและ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมอย่างเป็นรูปธรรม

2.4 การประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และเพิ่มเติมตามความเหมาะสม โดยจัดทำแผนปฏิทินกำหนดการประชุมของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และแจ้งให้กรรมการแต่ละคนทราบ เพื่อให้กรรมการสามารถจัดสรรเวลาและเข้าร่วมประชุมได้อย่างครบถ้วนเหมาะสม

(2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการดำเนินการประชุมเป็นไปตามวาระการประชุมที่ได้มีการแจ้งไว้ล่วงหน้าอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะวาระเพื่อพิจารณาควรหลีกเลี่ยงการเพิ่ม ถอน เวียน วาระการประชุม รวมถึงการขอสัตยาบันย้อนหลัง ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นต้องมีการเสนอวาระการประชุมเพิ่มเติมต้องให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีมติเห็นชอบในการเพิ่มวาระการประชุมดังกล่าวก่อนการประชุม

(3) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญและเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และ คณะกรรมการคณะย่อยต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนและสม่ำเสมอ โดยอย่างน้อยร้อยละ 90 ของแผนการประชุมที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ การประชุมแต่ละครั้งควรมีกรรมการเข้าร่วมประชุมร้อยละ 80 ขึ้นไป ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และกรรมการแต่ละคนควรเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวน การประชุมคณะกรรมการทั้งหมดที่จัดให้มีขึ้นในรอบปี

(4) ประธานกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้จัดการ ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกเรื่องเข้าสู่วาระการประชุม โดยเปิดโอกาสให้กรรมการทุกคนมีอิสระที่จะเสนอเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อ ธ.ก.ส. เข้าสู่วาระการประชุม คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้

(5) ประธานกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีการประสานงานระหว่างคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และฝ่ายจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าบทบาทของทั้งสองฝ่ายมีความชัดเจนและเข้าใจต่อกันและกันเป็นอย่างดี

(6) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่จำเป็นเพิ่มเติมได้จากผู้จัดการ หรือผู้บริหารอื่นที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตนโยบายที่กำหนดผ่านช่องทางระบบสารสนเทศ หรือ การให้ผู้จัดการเชิญผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อให้ข้อมูลโดยตรง ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็น คณะกรรมการ ธ.ก.ส. อาจจัดให้มีการเห็นอิสระจากที่ปรึกษาหรือผู้ประกอบวิชาชีพ ภายนอกด้วยได้

(7) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้กรรมการที่มีการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับ ประโยชน์ส่วนรวม งดเว้นจากการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและออกเสียงลงมติหรือออกจากที่ประชุม ในวาระการประชุมนั้น

(8) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้มีนโยบายให้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร มีโอกาสที่จะประชุม ระหว่างกันเองตามความจำเป็น เพื่ออภิปรายเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. โดยไม่มีกรรมการที่เป็น ผู้บริหารร่วมด้วย รวมทั้งแจ้งให้ผู้จัดการทราบถึงผลการประชุมด้วย

(9) ธ.ก.ส. จัดทำและนำเสนอเอกสารประกอบการประชุมให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. เป็นการล่วงหน้า อย่างน้อย 5 วันทำการ

(10) ธ.ก.ส. ดูแลให้มีระบบบันทึกการประชุม และการจัดทำรายงานการประชุมให้มีความถูกต้อง และครบถ้วน สำหรับการประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. การประชุมคณะกรรมการคณะย่อยต่าง ๆ และการประชุมต่าง ๆ ภายในของคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(11) ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการประชุม คณะกรรมการ ธ.ก.ส. รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติและ/หรือกระบวนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องในระดับขั้นตอน/ องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังยึดถือปฏิบัติตามพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563

2.5 การดำเนินงานของคณะกรรมการคณะย่อย

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. สามารถแต่งตั้งคณะกรรมการคณะย่อยเพื่อทำหน้าที่ช่วยศึกษา และกลั่นกรองงานตามความจำเป็นและความเหมาะสม เสนอให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. พิจารณานุมัติ/ทราบ

(2) อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการคณะย่อยแต่ละคณะ เป็นไปตามกฎบัตรของคณะกรรมการคณีย่อยนั้น ๆ ทั้งนี้ กำหนดให้ทบทวนกฎบัตรดังกล่าวเป็นประจำอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี

อำนาจหน้าที่หลักของคณะกรรมการย่อยแต่ละคณะ

คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	อำนาจหน้าที่หลัก
1. คณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส.	กำกับดูแลความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ความครบถ้วนเพียงพอของการปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ/จรรยาบรรณ
2. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง	กำกับดูแล มอนิเตอร์บาย เห็นชอบแผนและรายงาน ติดตามประเมินผล แต่งตั้งคณะทำงาน การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส.
3. คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ธ.ก.ส.	พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนิน การปรับปรุงสภาพการจ้าง แก้ปัญหาตามคำร้องของลูกจ้างหรือ สหภาพแรงงาน หาทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งในรัฐวิสาหกิจ
4. คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ ธ.ก.ส.	กำหนดรายละเอียดและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการ ธ.ก.ส. ตามเกณฑ์ที่กำหนด ตลอดจนพิจารณา ค่าตอบแทนรายเดือน และค่าตอบแทนพิเศษของผู้จัดการ ธ.ก.ส.
5. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	กำหนดกรอบการสรรหาคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหาผู้บริหารระดับสูง
6. คณะกรรมการสรรหาผู้จัดการ ธ.ก.ส.	สรรหาผู้ที่เหมาะสมที่จะเป็นผู้จัดการ ธ.ก.ส. ตามเกณฑ์ที่กำหนด และเสนอชื่อต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อพิจารณา
7. คณะกรรมการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้จัดการ ธ.ก.ส.	พิจารณากำหนดผลตอบแทน เปรียบเทียบผลตอบแทน และจัดทำ ร่างสัญญาจ้างบริหารผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้จัดการ ธ.ก.ส. รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทราบ
8. คณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์	คำสั่งลงโทษพนักงาน ธ.ก.ส. และอุทธรณ์คำสั่งให้พนักงาน ธ.ก.ส. ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ความรับผิดชอบทางละเมิด พิจารณา กลั่นกรอง อุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง คำสั่งลงโทษ พนักงาน ธ.ก.ส. และอุทธรณ์คำสั่งให้พนักงานชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ความรับผิดชอบทางละเมิด ตามข้อบังคับ ธ.ก.ส. และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเสนอความเห็นต่อประธานกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป
9. คณะอนุกรรมการที่ปรึกษากฎหมาย	กลั่นกรอง เสนอแนะข้อกฎหมาย และให้ความเห็นทางกฎหมายที่มีความสำคัญอันเนื่องเกี่ยวกับการกิจการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. แก่คณะกรรมการ ธ.ก.ส.
10. คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	กำหนดนโยบาย กำกับ และติดตามการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รวมถึงการกลั่นกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องเสนอคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	อำนาจหน้าที่หลัก
11. คณะอนุกรรมการนวัตกรรม วิจัย และพัฒนา	กำหนดนโยบาย กำกับ และติดตามการดำเนินงานตามแผนแม่บท การจัดการความรู้และนวัตกรรม
12. คณะอนุกรรมการกลั่นกรอง	พิจารณากลั่นกรองการขออนุมัติซื้อ/จ้าง ระเบียบ ข้อบังคับ แผนยุทธศาสตร์/แผนการดำเนินงานต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. งบประมาณ ประจำปีของ ธ.ก.ส. ก่อนนำเสนอคณะกรรมการ ธ.ก.ส.
13. คณะอนุกรรมการบริหาร เทคโนโลยีดิจิทัล	กำหนดนโยบาย กำกับ ติดตามการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ตามแผนแม่บทด้านดิจิทัลของ ธ.ก.ส.
14. คณะอนุกรรมการพัฒนา เศรษฐกิจฐานราก และ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	กำหนดนโยบาย เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของชุมชน ตลอดจน กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานสินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจชุมชน

2.6 การพัฒนาตนเองคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(1) ธ.ก.ส. จัดกิจกรรมปฐมนิเทศแก่กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับ กรรมการอื่นในคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้อย่างเต็มศักยภาพผ่านกิจกรรมสำคัญ ได้แก่

(1.1) การจัดทำและนำส่งคู่มือคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(1.2) การจัดอบรม สัมมนา หรือชี้แจงโดยผู้บริหารระดับสูง

(1.3) การจัดกิจกรรมเยี่ยมชมการปฏิบัติงานจริงของ ธ.ก.ส.

(2) ธ.ก.ส. สนับสนุนคำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่แก่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ครอบคลุมข้อมูลกฎหมาย กฎเกณฑ์ มาตรฐาน ความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

(3) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ซึ่งสอดคล้องกับ ผลประเมินประจำปีของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และครอบคลุมรูปแบบของการพัฒนาตนเองทั้งด้าน การฝึกอบรม สัมมนา และเยี่ยมชมดูงาน ทั้งภายใน ธ.ก.ส. หรือหน่วยงานภายนอกองค์กรที่เป็นเลิศ (Best Practice)

(4) ธ.ก.ส. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย หลักเกณฑ์ ขั้นตอน ผลการประเมินตนเอง และผลการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ในรายงานประจำปีและเว็บไซต์ ธ.ก.ส. อย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อส่งเสริมเรื่องการเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส

(5) ธ.ก.ส. จัดให้มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการพัฒนาตนเอง ของคณะกรรมการ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติและ/หรือกระบวนการปฏิบัติในระดับ ขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมต่อไป

2.7 การกำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

(1) การกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ธ.ก.ส. ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2562 กำหนดอัตราและหลักเกณฑ์การจ่าย ค่าตอบแทนรายเดือนและเบี้ยประชุมกรรมการรัฐวิสาหกิจ และกรรมการอื่นในคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่น

(2) ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการกำหนดค่าตอบแทน และรายละเอียดค่าตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทน เบี้ยประชุม และโบนัส ไว้ในรายงานกิจการประจำปีและเว็บไซต์ขององค์กรอย่างครบถ้วนและสม่ำเสมอทุกปี

2.8 การสรรหา ประเมินผลงาน และกำหนดค่าตอบแทนของผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส.

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาผู้จัดการ ธ.ก.ส. มีหน้าที่ดำเนินการสรรหาผู้ที่เหมาะสมที่จะเป็นผู้จัดการ ธ.ก.ส. ก่อนที่ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนเดิมจะครบวาระการดำรงตำแหน่ง โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้จัดการ ธ.ก.ส. ตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2550 และเสนอชื่อต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อพิจารณา

(2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ ธ.ก.ส. มีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผล และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดในการประเมินผลการดำเนินงานตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานและข้อสังเกตเกี่ยวกับการประเมินผลเสนอให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทราบ โดยกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลอย่างน้อยเป็นประจำทุก 6 เดือน ทั้งนี้ผลการประเมินที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดค่าตอบแทนหรือกำหนดแรงจูงใจอื่น ๆ ตามความเหมาะสมต่อไป

(3) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาผลตอบแทนผู้จัดการ ธ.ก.ส. มีหน้าที่พิจารณาค่าตอบแทนของผู้จัดการ ธ.ก.ส. ตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงการคลังและเงื่อนไขในสัญญาจ้าง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และนำเสนอคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(4) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผู้บริหารระดับสูง (รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก) ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด น้ำหนัก และเป้าหมายของผู้บริหารสูงสุดและระดับองค์กร โดยดำเนินการติดตามประเมินผลผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุก 6 เดือน และนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ อาทิ เชื่อมโยงกับการกำหนดค่าตอบแทนหรือแรงจูงใจ เป็นต้น

(5) ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ ประเมินผลงาน และกำหนดค่าตอบแทนของผู้จัดการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติและ/หรือ กระบวนการปฏิบัติงานฯ ในระดับชั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2.9 การพัฒนาและวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูง ธ.ก.ส.

(1) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือก และวางแผนทางการพัฒนากลุ่มผู้นำที่มีความเหมาะสมที่จะเป็นผู้สืบทอดตำแหน่งในอนาคต (Succession Plan) อย่างครบถ้วนตามระดับสายการบังคับบัญชาและตำแหน่งงานที่สำคัญของ ธ.ก.ส. โดยกรอบแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวต้องสอดคล้องตามมาตรฐานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

(2) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีการติดตามผลสำเร็จของการพัฒนาผู้นำ และการสืบทอดตำแหน่งงานสำคัญขององค์กร จากการดำเนินงานของผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และสายงานทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอทุกปี

(3) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายจัดการและพนักงานได้รับการอบรม และพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3. การประเมินผลคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

3.1 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีการประเมินตนเองทั้งรายบุคคลและรายคณะ ปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งจัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ คณะย่อยรายคณะเป็นประจำ

ทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีการทบทวนกรอบการประเมินตนเองของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อกำหนดรูปแบบการประเมินอย่างชัดเจน

3.2 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ร่วมพิจารณาและอภิปราย ผลประเมินตนเองในที่ประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ พร้อมระบุ ประเด็นการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ อย่างชัดเจนและมีสาระสำคัญ

3.3 ธ.ก.ส. จัดให้มีการประเมินคุณภาพและ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการประเมินตนเองของ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ รวมทั้งนำผลที่ได้มาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ และ/หรือกระบวนการปฏิบัติฯ ในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวมต่อไป ทั้งนี้ ยังกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของแบบประเมินตนเองทุกปี

3.4 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. สนับสนุนและเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกหรือที่ปรึกษาที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีเข้าตรวจประเมินความมีคุณภาพและมาตรฐานของระบบ ประเมินตนเองของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทุก ๆ 3 ปี

3.5 ธ.ก.ส. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย หลักเกณฑ์ ขั้นตอน ผลการประเมินตนเอง และผลการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ในรายงานกิจการประจำปี และเว็บไซต์ ธ.ก.ส. อย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อส่งเสริมเรื่องการเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส

หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความสำคัญในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการควรกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวตามกฎหมาย หรือตามข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำกับดูแลให้มี กลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ในการพัฒนาการดำเนินงานและไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น

ธ.ก.ส. กำหนดขอบเขต เป้าหมาย ผลลัพธ์ มาตรฐานการดำเนินงาน จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริหารจัดการกับความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดเป็นแนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งด้านบวกและด้านลบ มีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานและคำนึงถึงผลประโยชน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการดำเนิน ธุรกิจของ ธ.ก.ส. รวมทั้งดำเนินงานตามกิจกรรม สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานให้เกิด ความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร พร้อมติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการบริหาร จัดการอย่างยั่งยืน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อ ธ.ก.ส. และแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม 2) เพื่อกำหนดระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ที่สามารถตอบสนองตรงต่อความต้องการและ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตรงตามมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติต่อพนักงาน

แนวทางปฏิบัติ

ธ.ก.ส. รับรู้ถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่กฎหมายกำหนด และมีแนวทางการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการติดตามเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยดี โดย ธ.ก.ส. สนับสนุนให้มีความร่วมมือระหว่าง ธ.ก.ส. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างความมั่นคง สร้างงานและสร้างกิจการให้มีฐานะการเงินที่มั่นคงยั่งยืน โดยมุ่งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางการสื่อสารและการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มีความเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ/ผู้ถือหุ้น/คณะกรรมการ คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ชุมชน/สังคม และลูกค้า โดยกำหนดแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. หน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ/ผู้ถือหุ้น/คณะกรรมการ การปฏิบัติหน่วยงานกำกับ

ธ.ก.ส. ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดย ธ.ก.ส. เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการสนับสนุนทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน รวมทั้งองค์การที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด ๆ ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งของชุมชนระดับฐานรากให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการเงิน การผลิต การรวบรวม การแปรรูป และการตลาด เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลผลิตการเกษตรและเพิ่มรายได้ของเกษตรกร รวมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนรายย่อยให้เข้าถึงบริการทางการเงินในรูปแบบที่เหมาะสม อันจะส่งผลให้ชุมชนระดับฐานรากเข้มแข็ง นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ธ.ก.ส. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ต่อเนื่อง และรักษาระดับฐานะการเงินให้มีความแข็งแกร่ง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบโปร่งใส เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาวควบคู่ไปกับการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ โดยจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน ระบบบัญชีและการตรวจสอบที่เคร่งครัด นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ถือหุ้น และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีสาระสำคัญอย่างสม่ำเสมอ

การปฏิบัติต่อคณะกรรมการ

คณะกรรมการ และผู้บริหารของ ธ.ก.ส. ได้รับรู้ถึงสิทธิของตนเป็นอย่างดี และพร้อมเป็นแบบอย่างในการใช้สิทธิและหน้าที่ของตนตามกรอบที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันยังตระหนักถึงการดูแลสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กรอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

2. การปฏิบัติคู่ค้า/คู่ความร่วมมือ

ธ.ก.ส. ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกับคู่ค้าทุกราย เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของ ธ.ก.ส. ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง โดยต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่ทำให้คู่ค้าเข้าใจผิดพลาดหรือได้รับข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือและที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ และบริการที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่าง ๆ และป้องกันมิให้เกิดความไม่เอื้อยในการช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นพิเศษ รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนระบบและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส.

ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 และข้อบังคับของ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 30 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ

3. การปฏิบัติผู้ส่งมอบ

ธ.ก.ส. มีนโยบายสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจกับผู้ส่งมอบ โดยดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความเกื้อหนุนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ให้การปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของ ธ.ก.ส. ภายใต้การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และเงื่อนไขอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม รวมถึงนำข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเหมาะสม

4. การปฏิบัติต่อพนักงาน

พนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของ ธ.ก.ส. จึงต้องเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความสุขในการทำงาน เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สรรหาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จัดให้มีโอกาสก้าวหน้าในทางเดินสายอาชีพ พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาที่ช่วยให้พนักงานเป็นมืออาชีพในงานที่ได้รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้สร้างและพัฒนาระบบการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เสริมสร้างพนักงานให้เป็นคนดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต ส่งเสริมให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมทั้งเสริมสร้างความมั่นคง ขวัญกำลังใจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน การกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม และจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การเกษียณชรา กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน ตลอดจนจัดให้มีการดูแลระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีต่อชีวิตและทรัพย์สิน สนับสนุนการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างเต็มที่

5. การปฏิบัติต่อชุมชนและสังคม

ธ.ก.ส. ตระหนักว่า ธ.ก.ส. จะเติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้น จะต้องให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปด้วย โดยปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับ จึงกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายการรักษาความปลอดภัย นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และนโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กร ในความกังวลของสาธารณะและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้กำหนดแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธ.ก.ส. ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้เพิ่มเติมที่จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

(1) ธ.ก.ส. ดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย กฎระเบียบ จรรยาบรรณ นโยบาย และหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างเคร่งครัด

(2) ธ.ก.ส. นำความรู้และประสบการณ์ทางธุรกิจมาพัฒนาโครงการที่สามารถสร้างเสริมประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งติดตามและวัดผลความคืบหน้าและความสำเร็จในระยะยาว

(3) ธ.ก.ส. มีการดำเนินงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชน

(4) ธ.ก.ส. ร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและเสริมสร้างให้เกิดสังคมที่ยั่งยืนผ่านกระบวนการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อ

(5) ธ.ก.ส. ให้ความรู้สร้างความตระหนัก และปลูกฝังจิตสำนึกอาสารับผิดชอบต่อผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสันติสุขยั่งยืน

6. การปฏิบัติต่อลูกค้า

ธ.ก.ส. มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความหลากหลาย โดยพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม จัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ เป็นผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผ่านเทคโนโลยี เช่น ATM CDM Mobile Phone Banking และผ่านเครือข่าย Banking Agent เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนในการเข้าถึงบริการของธนาคาร ดูแลรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ตลอดจนจัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมด้วยความใส่ใจและยุติธรรม ธ.ก.ส. ได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อลูกค้าไว้เพิ่มเติมที่จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

หมวดที่ 5 ความยั่งยืนและนวัตกรรม

หลักการ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กร โดยคำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนำนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และบริการ และรูปแบบธุรกิจใหม่ที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพตามแนวทางปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติ

1. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่คำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืนมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ส่งเสริม สนับสนุนพัฒนายกระดับให้มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์การจัดการ ความรู้และนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์และบริการ และรูปแบบธุรกิจ ใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดงบประมาณในเรื่องของนวัตกรรมไว้ในแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน
3. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. พิจารณาความเหมาะสมในการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยคำนึงถึง กรอบรายงานที่ได้รับการยอมรับในประเทศหรือในระดับสากล

ด้านความยั่งยืน

ธ.ก.ส. มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาภาคชนบท สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน อย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก ลดความเหลื่อมล้ำ ในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม จึงได้นำหลักการความยั่งยืนองค์กร (Sustainable Organization) ที่บริหารจัดการด้วยการสร้างความสมดุล ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน มีการจัดการความเสี่ยงและโอกาสของปัจจัยความยั่งยืนมาเป็นเครื่องมือ ในการขับเคลื่อนกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ด้วยความเท่าเทียมกัน ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ธ.ก.ส. เพื่อให้มีการขับเคลื่อนและดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม แสดงเจตนารมณ์ และความมุ่งมั่นด้วยการกำหนดกรอบความคิด ทิศทาง และเป้าหมายที่จะเป็นประโยชน์ก่อให้เกิดคุณค่า สร้างมูลค่าและสร้างความยั่งยืน สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 เป้าหมาย ขององค์การ สหประชาชาติให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนด ดังนี้

1. ด้านการบูรณาการกับยุทธศาสตร์

1) เป็นธนาคารที่ดำเนินกิจการสร้างการเติบโตธุรกิจควบคู่กับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์ที่คำนึงถึงความยั่งยืนในระยะยาวของ ธ.ก.ส. ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบจากการดำเนินงานตามห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ

2) บูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) กับยุทธศาสตร์ของ ธ.ก.ส. ตามแนวทางมาตรฐานคู่มือ The SDG Compass ของ UN Global Compact เพื่อจัดทำแผนงานโครงการระยะสั้นและระยะยาวสนับสนุนตัวชี้วัดของเป้าหมาย โดยกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

3) มีการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนที่เชื่อมโยงกับปัจจัยด้านโอกาสและความเสี่ยงของธุรกิจ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น และนำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้ ระบุเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการจัดทำและทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของ ธ.ก.ส.

2. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

1) การให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ (Responsible Finance) ธ.ก.ส. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนมีเจตนารมณ์ที่รับผิดชอบ คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการติดตามประเมินผล และตรวจสอบการปฏิบัติ การดำเนินธุรกิจในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่น่าเชื่อถือในเวลาที่เหมาะสม

2) การให้บริการทางการเงินที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Sustainable Finance) ธ.ก.ส. คำนึงถึงความกังวลสาธารณะ และนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม นำความสามารถพิเศษของ ธ.ก.ส. ร่วมมือกับเครือข่ายพัฒนาและส่งเสริมระบบนิเวศที่เกื้อกูลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3) นวัตกรรมเพื่อสังคม (Social Innovation) ธ.ก.ส. พัฒนาและสนับสนุนการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของลูกค้าเกษตรกร และคนในชนบท ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม สร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

3. ด้านการบริหารจัดการองค์กร

1) ธ.ก.ส. มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ทันสมัยมีมาตรฐานการดำเนินงานในการเป็นองค์กรที่ยั่งยืน สนับสนุนทรัพยากรอย่างพอเพียงเพื่อสร้างความสมดุลต่อการสร้างโอกาสทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

2) ธ.ก.ส. มีพื้นฐานการดำเนินกิจการโดยให้ความสำคัญและคำนึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และมีแผนงานรองรับประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ (Value Chain)

3) ธ.ก.ส. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจ สร้างการมีส่วนร่วม พัฒนาศักยภาพ และดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

4. ด้านการแสดงความโปร่งใสและการรายงานเพื่อความยั่งยืน

1) ธ.ก.ส. กำหนดให้มีการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยพิจารณาความเหมาะสมในการเปิดเผยข้อมูลตามกรอบการรายงานที่ได้รับการยอมรับทั้งในประเทศหรือระดับสากล พร้อมสื่อสารและเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2) การรายงานประเด็นสำคัญมีการสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน

3) ธ.ก.ส. มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เพื่อนำมาปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ กระบวนการดำเนินงาน โครงสร้างและระบบงานด้านความยั่งยืน

5. ระบบการติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

ธ.ก.ส. จัดให้มีการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตามนโยบายความยั่งยืน ต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอต่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณา เสนอต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อทราบ

ด้านนวัตกรรม

ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรม และมีความมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมกันกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ แผนงาน และ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรโดยมีผลงานผู้รับผิดชอบขับเคลื่อนที่ชัดเจน มีการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดแนวคิดและพัฒนานวัตกรรม อีกทั้งยังมีระบบการบริหารจัดการนวัตกรรม ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการสมัยใหม่ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้มีการพิจารณาทบทวนและกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนงานด้านนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

วิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรม (Vision)

“เป็นองค์กรที่เสริมสร้างและขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของธนาคารและชนบทที่ยั่งยืน”

ยุทธศาสตร์ด้านนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : เสริมสร้างวัฒนธรรม ยกระดับความรู้ความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อยกระดับขีดความสามารถขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับความร่วมมือกับลูกค้าและเครือข่ายเพื่อพัฒนาและขยายผลนวัตกรรมสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืน

นโยบายด้านการจัดการนวัตกรรมและการจัดการความรู้

1) พัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความรู้และการเรียนรู้ให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยการส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร มีกระบวนการประเมินผลการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพชัดเจน เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม

2) สร้างเสริมศักยภาพในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ให้แก่ผู้บริหารทุกระดับ และส่งเสริม การเป็นต้นแบบการจัดการความรู้ของพนักงาน (KM Role Model) รวมทั้งจุดประกาย นำเสนอแนวคิด พัฒนา และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สู่นวัตกรรม ผ่านการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ เพื่อการเรียนรู้ที่มีพลังอย่างต่อเนื่อง

3) สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ตลอดจนสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งจัดสรรและสนับสนุนทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพียงพอ คุ่มค่าเป็นประโยชน์แก่องค์กร

4) สนับสนุนการพัฒนาาระบบเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในอนาคต ตลอดจนใช้ประโยชน์จากการบริหารจัดการข้อมูลในการบริหารจัดการหนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

5) สนับสนุนให้เกิดการคิดค้น พัฒนา ต่อยอดงานวิจัยและนวัตกรรม ไปสู่การขยายผลเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์และความเพียงพอของเงินกองทุน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการรายได้ การบริหารจัดการต้นทุนเงิน การพัฒนาธุรกิจใหม่หรือร่วมลงทุนกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับภาคการเกษตร โดยการเชื่อมโยงและต่อยอดภาคการเกษตรและสังคมด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องร่วมกับเครือข่าย เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจ

6) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภายนอกเพื่อค้นหาเทคโนโลยี และสนับสนุนการคิดค้นพัฒนานวัตกรรม มุ่งเน้นการยกระดับสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจในกลุ่มผลิตภัณฑ์หลักของ ธ.ก.ส. ได้แก่ ข้าว ยางพารา มันสำปะหลัง ข้าวโพด ปาล์มน้ำมัน โคเนื้อ ตลอดจนพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืนภายใต้ BCG Model ส่งเสริมการพัฒนาเกษตรอัตลักษณ์พื้นถิ่น/เกษตรปลอดภัย/เกษตรชีวภาพ/เกษตรแปรรูป/เกษตรอัจฉริยะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตแก่เกษตรกรและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

7) พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านนวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อมุ่งสู่การยกระดับ “ศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเกษตร”

8) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจด้านทรัพย์สินทางปัญญา ปฏิบัติตนให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น

แนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม ธ.ก.ส.

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้มีแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรมหรือคู่มือการจัดการนวัตกรรมเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรมของธนาคารให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ และมีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ระบบนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System: CIS) คือ กรอบแนวคิดของการทำงานที่แสดงถึงการขับเคลื่อนงานอย่างเป็นระบบในการบริหารจัดการนวัตกรรมขององค์กร ประกอบด้วย

1. กลไกในการกำหนดเป้าหมาย กำกับและติดตาม (Metric Mechanism)

คณะอนุกรรมการนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา พิจารณากำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม รวมทั้งพิจารณาและให้ความเห็นชอบแผนแม่บทการจัดการนวัตกรรมระยะ 5 ปี และแผนงานปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนกำกับและติดตามผลการดำเนินงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อทราบ ผ่านการประชุมรายไตรมาส หรือตามที่เห็นสมควร

2. บทบาทของผู้บริหาร (Leadership and Management)

ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์และกระบวนการนวัตกรรมกำหนดและสื่อสารนโยบาย วิสัยทัศน์ ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานด้านนวัตกรรมขององค์กรให้บุคลากรเกิดความเข้าใจเพื่อให้นำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน และสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้ รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และเป้าหมายด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ในการใช้ความคิดสร้างสรรค์

และการจัดการนวัตกรรมทั้งระดับองค์กร ส่วนงาน และบุคคล เพื่อสะท้อนความสำเร็จในการบรรลุตาม วิสัยทัศน์และพันธกิจ นอกจากนี้ ปฏิบัติตนเป็นต้นแบบ (Role Model) และมีส่วนร่วมในการส่งเสริม สร้าง แรงจูงใจ เปิดโอกาสและกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งเน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมให้เกิดขึ้นอย่าง เป็นรูปธรรม

3. การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategic Alignment)

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ นวัตกรรม เพื่อนำมาจัดทำแผนแม่บทการจัดการนวัตกรรมระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ให้ ตอบสนองต่อนโยบาย วิสัยทัศน์ และทิศทางขององค์กร ตลอดจนเชื่อมโยงกับ แผนงานสำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนแม่บทด้านลูกค้าและตลาด แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนแม่บทด้านดิจิทัล แผนแม่บท ด้านการจัดการความรู้ แผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการจัดการ นวัตกรรมทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน และระบุตัวชี้วัดในการบรรลุเป้าหมาย

4. องค์กรและบุคลากร (Corporate and People)

วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างในการขับเคลื่อนการจัดการนวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้รองรับ ทิศทางการดำเนินงานด้านการจัดการนวัตกรรม และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากรด้านนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรทางการเงินและไม่ใช้การเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดทำ / ทบทวน แผนยกระดับและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคลากรในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรมทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานด้านนวัตกรรมของ องค์กร

5. กระบวนการนวัตกรรม (Innovation Process)

จัดทำพอร์ตนวัตกรรม (Innovation Portfolio) เพื่อนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ และ บริหารโครงการนวัตกรรมให้สอดคล้องกับทรัพยากรอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบระบบและกระบวนการ นวัตกรรมที่ครอบคลุมกระบวนการนำความคิดสร้างสรรค์ไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้งในรูปแบบนวัตกรรม แบบปิด (Closed Innovation) และนวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation) กระบวนการบริหารจัดการ ทรัพย์สินทางปัญญาและการนำนวัตกรรมออกไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และเชิงสังคม ให้ตอบสนองกับ ทิศทางขององค์กร และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบบสนับสนุน

1. ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Values and Culture)

กำหนดค่านิยมที่สะท้อนถึงการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งจัดทำ/ทบทวนแผนการปลูกฝังค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้อง กับแนวทางในการพัฒนาด้านจัดการนวัตกรรมขององค์กรในแต่ละปีที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเสริมสร้าง บรรยากาศในการทำงานร่วมกัน การให้เงินรางวัล การยกย่องชมเชย เป็นต้น

2. การบริหารจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Knowledge and Technology Management)

กำหนดแนวทางการเรียนรู้ การจัดการความรู้ และจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ทั้งจากภายในองค์กร เช่น ทักษะ ประสบการณ์ของบุคลากร เป็นต้น และภายนอกองค์กร เช่น แหล่งองค์ความรู้ เทคโนโลยี เทคนิค

ความสามารถจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระบบนิเวศธุรกิจ เป็นต้น รวมทั้งพัฒนาระบบการจัดการความรู้ และระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย เพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร และการบริหารจัดการความรู้และการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นระบบสนับสนุน เพื่อเสริมสร้างให้กระบวนการดำเนินงานทั้งกลไกในการกำหนดเป้าหมาย กำกับและ ติดตาม บทบาทของผู้บริหาร การกำหนดยุทธศาสตร์ องค์กรและบุคลากร และกระบวนการนวัตกรรม บูรณาการดำเนินงานเชื่อมโยงกันอย่างมีศักยภาพ



หมวดที่ 6 การเปิดเผยข้อมูล

หลักการ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกระบวนการบริหารการดำเนินการที่กระทบสิทธิหรือก่อให้เกิดความเสียหาย จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อถือใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำหรับพนักงานทุกระดับ ทุกส่วนงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกระบวนการบริหารการดำเนินการที่กระทบสิทธิหรือก่อให้เกิดความเสียหาย จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อถือใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

แนวทางปฏิบัติ

1. หลักการสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ
 - 1.1 ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยจะต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และทันกาล
 - 1.2 มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง
 - 1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้น และผู้ที่มีความสนใจอื่น ๆ มีสิทธิที่เท่าเทียมกันในการรับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่
2. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูล
 - 2.1 ประธานกรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก สามารถพิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับประเภทเนื้อหาของข้อมูลที่สำคัญ เพื่อการพิจารณาเปิดเผย โดยจะเปิดเผย/ชี้แจงข้อมูลด้วยตนเอง หรืออาจมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้เปิดเผย/ชี้แจง
 - 2.2 สำนักประชาสัมพันธ์ (สปส.) เป็นส่วนงานผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่เป็นส่วนงานหลักในการประสานกับส่วนงานเจ้าของข้อมูลในการเผยแพร่ข้อมูลสำคัญของ ธ.ก.ส. ผ่านช่องทางการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ
3. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. ที่เป็นข้อมูลข่าวสารของราชการโดยการนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายกำหนด ไปลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ประกอบด้วย
 - 3.1 การจัดการโครงสร้างองค์กร เป็นการจัดโครงสร้างภายใต้กรอบหลักการสำคัญ 5 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการแบ่งงานกันทำ 2) หลักการมอบหมายงาน หลักความชำนาญเฉพาะงาน 3) หลักอำนาจที่ชอบธรรม 4) หลักการประสานงาน และ 5) รองรับการกิจตามวิสัยทัศน์ของ ธ.ก.ส. โดยจัดกลุ่มงานที่มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่าในการเชื่อมต่องานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และได้มีการเผยแพร่โครงสร้างองค์กรให้พนักงานทราบผ่านบันทึกเวียนและระบบ Intranet ของ ธ.ก.ส. และประชาชนทั่วไปทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.baac.or.th
 - 3.2 อำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินการ การสรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นั้น ๆ เพื่อให้พนักงานและประชาชนทั่วไปสามารถรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของ ธ.ก.ส. ดังนี้ (1) บทบาทหน้าที่ที่สำคัญและผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น ขั้นตอนการขอใช้บริการ ผู้มีอำนาจอนุมัติเงินกู้ ผู้มีอำนาจในการรับฝากเงิน เป็นต้น กำหนดให้สาขาจัดทำประกาศติดไว้ที่ทำการสาขาให้ทราบอย่างชัดเจน และ (2) บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของส่วนงานต่าง ๆ ที่พนักงานควรทราบ โดยพนักงานสามารถสืบค้นได้จากระบบงานสารบรรณ ระบบคู่มือปฏิบัติงานของ ธ.ก.ส. และระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเว็บไซต์ของส่วนงานในระบบ Intranet ของ ธ.ก.ส.
 - 3.3 สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับ ธ.ก.ส. เพื่อบอกถึงสถานที่ที่ติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำเป็นการเพิ่มความสะดวกกับประชาชน เพื่อทราบว่าจะไปติดต่อที่ใดจุดใด รวมทั้งยังเป็นหลักประกันที่ชัดเจนว่า ธ.ก.ส. ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้เป็นการประจำเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำในการติดต่อ
 - 3.4 ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน แบบแผน นโยบายหรือการตีความ ทั้งนี้ ได้จัดให้มีขึ้น โดยมีสภาพตามกฎหมาย เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง
 - 3.5 ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับการพัฒนาของสังคมในอนาคต
4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยต้องนำข้อมูลข่าวสารตามที่กฎหมายกำหนดไปรวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ โดย ธ.ก.ส. ได้ประมวลข้อมูลข่าวสารทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย เพื่อรวบรวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ตามความต้องการ ได้แก่

4.1 ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่าการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับเอกชนที่ผ่านมา ได้มีการพิจารณาโดยหลักเกณฑ์หรือตามกฎหมายซึ่งจะทำให้สามารถได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นแนวทางได้ว่า หากตนจะมีการดำเนินการในกรณีนั้น ๆ บ้าง จะต้องเตรียมตัวอย่างไร และ

ธ.ก.ส. ควรพิจารณาอย่างไร

4.2 นโยบายหรือการตีความที่สำคัญรวมทั้งนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง ในการดำเนินงานด้านการเงิน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบเพื่อให้ความร่วมมือปฏิบัติหรือเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อแนวทางนโยบายดังกล่าวอันเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

4.3 แผนงานโครงการและงบประมาณ รายจ่ายประจำปีที่กำลังดำเนินการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี ถือได้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารสำคัญ เพื่อให้ผู้รับเหมาหรือผู้ประกอบการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนแผนงานและโครงการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส และทำให้ ธ.ก.ส. ได้ประโยชน์จากการแข่งขันที่เป็นธรรม

4.4 คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชนเพื่อที่จะได้รู้ขั้นตอนหลักเกณฑ์การพิจารณาและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าการให้บริการหรือการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งกับประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของ ธ.ก.ส. และในการขอรับบริการเรื่องต่าง ๆ จาก ธ.ก.ส.

4.5 รายงานทางการเงิน รายงานผู้สอบบัญชีและรายงานผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสรับทราบข้อเท็จจริงในผลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ในการปฏิบัติงานจริง อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและทำให้เกิดความไว้วางใจการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. และนำมาซึ่งความโปร่งใสของหน่วยงาน

4.6 นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารสูงสุดในรายงานประจำปี รวมทั้งรูปแบบและจำนวนเงินค่าตอบแทน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการและผู้บริหารสูงสุด ซึ่งดำเนินการตามข้อบังคับและอ้างอิงวิธีปฏิบัติของราชการเป็นสำคัญ โดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี ส่วนรูปแบบและลักษณะจำนวนเงินค่าตอบแทนจะดำเนินการตามข้อบังคับ และอ้างอิงราชการเป็นสำคัญ

5. การเปิดเผยหรือการจัดหาข้อมูลข่าวสารของ ธ.ก.ส. ทุกประเภทที่เปิดเผยได้ให้กับประชาชนที่ต้องการทราบ โดยดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

6. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และฝ่ายจัดการได้ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ โดยกำหนดเป็นนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง รวมทั้งเผยแพร่แนวทางปฏิบัติดังกล่าว ต่อสาธารณะผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมโดยทั่วถึง

7. มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศและรายงานของ ธ.ก.ส. เช่น รายงานกิจการประจำปี ข้อมูลทางสถิติ เป็นต้น ด้วยความถูกต้อง เชื่อถือได้ครบถ้วน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายกะทัดรัด มีสาระสำคัญที่เพียงพอ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

8. ประเภทข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่และช่องทางการเปิดเผยข้อมูล

8.1 ประเภทข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ ธ.ก.ส. จะเผยแพร่ข้อมูลภายในกำหนดเวลา และความถี่ตามที่กฎหมายหรือหน่วยงานทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ธ.ก.ส. กำหนดตามแต่ประเภทของข้อมูล

8.2 ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ธ.ก.ส. จะมีการเปิดเผยข้อมูลตามช่องทางการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่ ธ.ก.ส. ได้จัดเตรียมไว้ โดยการเลือกช่องทางการเปิดเผยข้อมูลจะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของ

กฎหมายหรือหน่วยงานทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ธ.ก.ส. กำหนดและประเภทข้อมูลข่าวสาร โดยในเบื้องต้น ธ.ก.ส. ได้จัดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรไว้ ดังนี้

(1) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต Facebook BAAC Thailand, LINE Official New BAAC Society, LINE Official BAAC Family, Youtube BAAC Thailand, Email ธ.ก.ส. จอประชาสัมพันธ์ (LCD) และระบบ Digital signage เป็นต้น (2) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ หนังสือ/วารสาร จดหมาย และรายงานประจำปี เป็นต้น (3) สื่อสารมวลชน เช่น สถานีวิทยุส่วนกลางและสถานีวิทยุท้องถิ่น โทรทัศน์ เป็นต้น และ (4) สื่ออื่น ๆ เช่น สื่อบุคลากรโดยการให้สัมภาษณ์ การประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประชุมวิชาการ ศูนย์เรียนรู้ ศูนย์เผยแพร่ความรู้ การประชุมกลุ่มลูกค้าและหัวหน้า กลุ่มลูกค้า และการจัดนิทรรศการ เป็นต้น

9. มีการจัดทำรายงานประจำปี ซึ่งแสดงถึงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด (120 วันหลังจากสิ้นปีบัญชี) ครอบคลุมถึงหลักการสำคัญ เช่น นโยบายการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. นโยบายการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน รายงานทางการเงิน ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

10. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ ธ.ก.ส. มีแนวทางการดำเนินงาน และช่องทางการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

10.1 ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังที่ <http://www.gprocurement.go.th> ซึ่งประกอบด้วย แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี การเปิดเผยราคากลาง ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ขอบเขตของงาน (TOR) การประชาสัมพันธ์ และรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง ในทุกขั้นตอนการดำเนินงานของการจัดซื้อจัดจ้าง

10.2 ประกาศเผยแพร่ทาง Website ธ.ก.ส. ที่ www.baac.or.th ได้แก่ รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำไตรมาส การเปิดเผยราคากลาง

10.3 ปิดประกาศที่ป้ายประชาสัมพันธ์ของ ธ.ก.ส. เป็นระยะเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ ได้แก่ ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคาหรือผู้ได้รับการคัดเลือก

10.4 จัดส่งสำเนาสัญญาหรือข้อตกลง ซึ่งมีมูลค่าตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไปให้สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และกรมสรรพากรภายใน 30 วัน นับแต่วันทำสัญญาหรือข้อตกลง

10.5 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 50 ล้านบาท เพื่อเสนอต่อฝ่ายนโยบาย และกลยุทธ์ (ผนย.) เป็นประจำทุกสิ้นเดือน

11. การทบทวนนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ธ.ก.ส. มีนโยบายทบทวนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้นโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้อง ถูกต้องตามข้อกำหนดและข้อบังคับทางกฎหมาย และเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ดียิ่งขึ้น

หมวดที่ 7 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

การบริหารความเสี่ยง

หลักการ ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่อาจทำให้แผนงานหรือการดำเนินงานของธนาคารไม่บรรลุตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร โดยการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม จะช่วยป้องกันลดโอกาส และผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงได้ ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส. จึงสอดคล้อง เชื่อมโยง และสนับสนุนให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และนโยบายสำคัญตามแผนปฏิบัติการของ ธ.ก.ส. โดยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา

และปรับปรุงการบริหารความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่ม และสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งช่วยยกระดับการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงอย่างมีธรรมาภิบาล

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นำกรอบการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กระบวนการคลังและมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในทุกระดับขององค์กรโดยการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในรวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

ธ.ก.ส. จัดทำแผนแม่บทการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. มีการติดตามผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ระดับเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่างๆ ของ ธ.ก.ส. ตลอดจนมีกระบวนการและระบบที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1. การบริหารความเสี่ยง



2. การควบคุมภายใน

- การกำกับดูแลการควบคุมภายใน
- นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังตระหนักถึงความสำคัญในการบูรณาการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Governance, Risk Management and Compliance : GRC) เพื่อสร้างคุณค่าและความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้วยการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณ การกำกับดูแลกิจการที่ดีเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง การเตรียมความพร้อมรองรับการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต การบริหารจัดการในกรณีที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ค่าปรับ หรือการถูกลงโทษจากการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ รวมถึงการให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และทันเวลาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติ

1. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีบทบาทในการอนุมัติ ทบทวน นโยบายและกลยุทธ์ ควบคุมดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติ มีการติดตามฐานะและประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งกำกับดูแลและสนับสนุนการนำนโยบายการบูรณาการ GRC ไปปฏิบัติภายในองค์กรผ่านคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและผู้บริหารเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เกิดความเชื่อมั่นว่า ธ.ก.ส. สามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ธ.ก.ส. มีคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) เป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแล ติดตาม การบริหารความเสี่ยงให้เป็นไป ตามนโยบายและยุทธศาสตร์ที่กำหนด ตลอดจนกำกับทำให้มีการนำนโยบายการบูรณาการ GRC ไปปฏิบัติภายในองค์กร ติดตามกระบวนการบูรณาการ GRC และรายงานให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทราบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของ ธ.ก.ส.

3. ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และมีการทบทวนนโยบายทุกปี
4. ใช้แนวทางการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล สอดคล้องกับเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อใช้ประโยชน์สูงสุดจากความเสี่ยงในการสร้างโอกาสทางธุรกิจตามหลักการ Three Lines of Defense
5. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน
6. ธ.ก.ส. ส่งเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Risk Culture) เสริมสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ
7. ธ.ก.ส. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เพื่อลดความเสี่ยงองค์กร รวมทั้งกำหนดการควบคุมเป็นบทบาทความรับผิดชอบของผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ กำกับ ควบคุม ติดตาม สื่อสาร และซักซ้อมตามภารกิจของ ธ.ก.ส.
8. ธ.ก.ส. บูรณาการ GRC โดยจัดให้บุคลากรมีความรู้และคุณสมบัติเหมาะสม (People) มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส มีกระบวนการควบคุมภายในที่ดี (Process) การบริหารจัดการข้อมูลให้ถูกต้องเหมาะสม ทันเวลา (Information) และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ (Technology) เพื่อช่วยให้องค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน

การควบคุมภายใน

หลักการ ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายใน (Internal Control) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจของธนาคารมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นกลไกที่เอื้อให้เกิดวัฒนธรรมที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยยึดถือหลักการปฏิบัติตามกรอบ COSO 2013: Internal Control Integrated Framework เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด ประเมิน และปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของธนาคาร

ธ.ก.ส. ได้ประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงานซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ด้านการรายงานที่เกี่ยวกับการเงินและไม่ใช้การเงินที่เชื่อถือได้ทันเวลา และโปร่งใส รวมทั้งด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ธ.ก.ส. มีบทบาทหน้าที่ในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน กระบวนการกำกับดูแล กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและยกระดับกระบวนการปฏิบัติงานของ ธ.ก.ส. ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติ

1. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีบทบาทในการอนุมัติ ทบทวนนโยบายการควบคุมภายใน ติดตามดูแล ให้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้มีอำนาจ จัดทำนโยบายและกลยุทธ์ รวมทั้งติดตามฐานะ และประสิทธิภาพ ของคณะกรรมการชุดย่อยและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ
2. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) มีบทบาทในการกำหนด นโยบาย แผนงาน และกรอบแนวทางการควบคุมภายใน ตลอดจนติดตาม ทบทวนผลการประเมิน และ ความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของธนาคาร
3. คณะกรรมการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และประเมินผลการควบคุมภายใน มีบทบาทในการกำหนดแนวทางการประเมินผลการควบคุมภายใน รวบรวม พิจารณา กลั่นกรอง และสรุปผลการประเมินการควบคุมภายใน รวมทั้งจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน ธ.ก.ส. เสนอต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการ ธ.ก.ส.
4. ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายการควบคุมภายใน โดยมุ่งเน้นให้มีกลไกการถ่วงดุลและดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) ที่มีประสิทธิภาพ ดูแลให้มั่นนโยบาย และระบบการควบคุม ภายในที่ดี ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
5. ธ.ก.ส. มุ่งเน้นให้ผู้บริหารทุกระดับ กำกับ ควบคุม ติดตาม สื่อสาร ชักจูง ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามนโยบาย คู่มือ วิธีปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ ทั้งภายในและภายนอกธนาคารอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ ธนาคารเกิดความน่าเชื่อถือ ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และพนักงานไม่ถูกลงโทษทางวินัย
6. ธ.ก.ส. มุ่งเน้นพัฒนาให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ มีความรู้ มุ่งมั่น ทุ่มเท รับผิดชอบ และให้ความสำคัญในการควบคุมภายในของส่วนงาน โดยการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง (RCSA) สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ กำหนดมาตรการเพื่อรองรับความเสี่ยง ของส่วนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามกระบวนการที่ธนาคารกำหนดทุกส่วนงาน
7. ธ.ก.ส. กำหนดให้การควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลของทุกส่วนงาน และ ผู้บริหารทุกระดับ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ ทั้งที่เป็นการเงิน และไม่ใช้การเงิน ให้เกิดการปรับเปลี่ยน พฤติกรรม สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร เป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลดำเนินงาน ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ของส่วนงาน
8. ธ.ก.ส. นำเทคโนโลยีมาใช้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และบูรณาการร่วมกับสารสนเทศ ในการสื่อสารการควบคุมภายในทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประกอบการประเมินการควบคุมภายใน เพื่อสนับสนุน การบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมภายใน โดยให้สามารถสื่อสารข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ของการควบคุมภายในให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถสั่งการแก้ไขได้อย่างทันกาล
9. ธ.ก.ส. เสริมสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ให้พนักงานทุกระดับ โดยกำหนดให้การควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานปกติของ ธ.ก.ส. ซึ่งต้องกระทำอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

หมวดที่ 8 จรรยาบรรณ

หลักการ คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีหน้าที่กำหนดแนวปฏิบัติในเรื่องของจรรยาบรรณและกำกับดูแล ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนยึดถือ และปฏิบัติให้สอดคล้องและอยู่ในทิศทางเดียวกัน รวมถึงจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติ

ธ.ก.ส. มุ่งมั่นเสริมสร้างและปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธ.ก.ส. รวมทั้งมีกระบวนการทำให้มั่นใจว่าบุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมี จริยธรรมในการ

ปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี โดยมีการทบทวน นโยบาย/กิจกรรม ส่งเสริมการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งให้พนักงานทุกคนลงนามรับทราบและถือปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนกำหนดให้ผู้บริหารสื่อสาร ถ่ายทอด นโยบาย จริยธรรมในเวทีการประชุมต่างๆ และให้บรรจุเรื่อง ธรรมภิบาล จริยธรรม เป็นวาระการประชุมพนักงานของส่วนงานทุกครั้งที่มีการประชุม

จรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ความสำคัญ นโยบาย กระบวนการ

1) ธ.ก.ส. ได้มีการประมวลจริยธรรมธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงาน การสร้างความ โปร่งใส มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นสากล เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นหลักการ และแนวทางปฏิบัติให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรม จริยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความสุจริต โปร่งใส เที่ยงธรรม คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้เกี่ยวข้องในกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยจัดให้มีการควบคุมดูแล และป้องกันเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งกำหนดแนวทางที่ขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ตลอดจนมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยกำหนดให้มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 2 กลุ่ม คือ สำหรับกรรมการซึ่งต้องปฏิบัติตามมติคณะกรรมการ และสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงาน และผู้บริหาร

แนวทางปฏิบัติ

1. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดแนวปฏิบัติด้านจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงหลักความซื่อสัตย์สุจริต ความมีคุณธรรมและศีลธรรมอันดี ความบริสุทธิ์ใจ ความถูกต้อง และธรรมนิยามที่ดี รวมถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ดูแลให้เรื่องจรรยาบรรณเป็นเรื่องที่กรรมการฝ่ายจัดการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจทุกคนยึดถือและปฏิบัติให้สอดคล้องและอยู่ในทิศทางเดียวกันอย่างเคร่งครัด

3. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติและมีมาตรการในการตรวจสอบและคุ้มครองผู้ที่ร้องเรียนอย่างเหมาะสม

4. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำหนดให้มีจริยธรรมทางธุรกิจของ ธ.ก.ส. โดยให้กรรมการ ธ.ก.ส. ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้ ธ.ก.ส. มีการดำเนินงานอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

- (1) การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน
- (2) การสนับสนุนภาคการเมือง
- (3) การมีส่วนได้ส่วนเสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (4) การเก็บรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน
- (5) การปฏิบัติต่อลูกค้า
- (6) การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า
- (7) การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น
- (8) การจัดซื้อ จัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า
- (9) การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม

- (10) การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน
- (11) การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน
- (12) การรับ การให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด
- (13) ความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- (14) ทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โทรคมนาคม

5. ธ.ก.ส. กำหนดจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของ ธ.ก.ส. โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ จรรยาบรรณของกรรมการ จรรยาบรรณของผู้บริหาร และจรรยาบรรณของพนักงาน

หมวดที่ 9 การติดตามผลการดำเนินงาน

หลักการ กระบวนการคลังในฐานะเจ้าของ มีการหารือกับคณะกรรมการเพื่อกำหนดข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและขอบเขตการดำเนินงานของวิสาหกิจ และควรจัดให้มีผู้ประเมินผลการดำเนินงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีความเข้าใจในเป้าหมายและขอบเขตการดำเนินงานของธนาคาร อีกทั้งติดตามให้ธนาคารนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป โดยคณะกรรมการมีบทบาทในการกำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตกลงไว้ในข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน

เพื่อให้การบริหารงานบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ธ.ก.ส. ได้กำหนดให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มีบทบาทที่สำคัญในการมอบนโยบายและติดตามผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงินโดยมีการจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการปฏิบัติงาน และติดตามรายงานอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด เช่น การประชุมติดตามรายงานผลการดำเนินงาน และมีการมอบอำนาจในการกำกับดูแลไปในระดับคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ และคณะกรรมการฝ่ายจัดการจนถึงระดับผู้บริหาร นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังได้กำหนดให้มีการรายงานย้อนกลับตามลำดับชั้นอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ คณะกรรมการและผู้บริหาร ธ.ก.ส. ยังมีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ถือหุ้น และหน่วยงานกำกับดูแลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเปิดเผยข้อมูลช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึง และติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. ได้อย่างสะดวกผ่านทางเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. www.baac.or.th ในหัวข้อ ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ อาทิ ข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญของ ธ.ก.ส. ด้านการเงินและไม่ใช่การเงินเทียบกับเป้าหมายตามข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร รายงานกิจการประจำปี และรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและบทวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) เป็นต้น

คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการดำเนินงานมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการกำกับติดตามการนำผลการดำเนินงานไปพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอตลอดจนการเสริมสร้างบรรยากาศให้เกิดการคิดต่อยอดและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร

แนวทางปฏิบัติ

1. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. หารือร่วมกับกระทรวงการคลังในฐานะเจ้าของในการจัดทำข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Agreement) เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน
2. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. ดำเนินงานให้บรรลุผลตามข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ตกลงร่วมกันกับกระทรวงการคลังในฐานะเจ้าของ

3. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. การเผยแพร่ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายตามข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้รับทราบ

4. คณะกรรมการ ธ.ก.ส. กำกับดูแลให้มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

ส่วนที่ 4 มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1. ด้านวินัยของพนักงาน

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงความสำคัญต่อวินัยของพนักงาน จึงกำหนดแบบแผนความประพฤติหรือข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานและลูกจ้าง เพื่อให้ ธ.ก.ส. ดำเนินงานไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดความยั่งยืน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ ธ.ก.ส. โดยกำหนดวินัยของพนักงานไว้ในข้อบังคับฉบับที่ 9 ว่าด้วย วินัยการสอบสวน การลงโทษสำหรับพนักงานและลูกจ้าง หากพนักงานผู้ใดฝ่าฝืนวินัย ก็จะได้รับโทษทางวินัยตามความร้ายแรงของพฤติกรรมที่กระทำผิดและความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งกำหนดไว้ 5 สถาน

กรณีมีการตรวจพบว่าพนักงานกระทำผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานผู้นั้นตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยจะมีการแจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ หากธนาคารพิจารณาแล้วว่ามีความผิดจริง ต้องมีการลงโทษ ถ้าหากอยู่ในอำนาจลงโทษของผู้บังคับบัญชาผู้นั้นก็สามารถลงโทษได้ และรายงานเรื่องดังกล่าวตามลำดับขั้นถึงธนาคารเพื่อพิจารณาต่อไป

กรณีผู้บังคับบัญชาผู้นั้นเห็นว่าเป็นกรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรงที่มีโทษถึงขั้นพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน ต้องรายงานฝ่ายจัดการเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเรื่องดังกล่าว ซึ่งจะมีกรรมการที่เป็นตัวแทนสหภาพแรงงานธนาคารร่วมเป็นกรรมการสอบสวนด้วย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ถูกกล่าวหา และคณะกรรมการสอบสวนจะได้แจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบเพื่อแก้ข้อกล่าวหา เมื่อคณะกรรมการสอบสวนได้สอบสวนแล้วจะรายงานผลการสอบสวนต่อ ธ.ก.ส. โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาเรื่องวินัย ซึ่ง ธ.ก.ส. แต่งตั้งให้ทำหน้าที่กลั่นกรองงานวินัย คณะกรรมการที่ปรึกษาเรื่องวินัยจะพิจารณาและเสนอความเห็นต่อ ธ.ก.ส. หากมีความผิดก็จะลงโทษตามแนวทางการลงโทษของ ธ.ก.ส. และถ้าผู้ถูกลงโทษเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรม ยังมีสิทธิที่จะอุทธรณ์การลงโทษต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้

แนวทางปฏิบัติ

ในการดำเนินการทางวินัย ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

1. กำหนดเป็นข้อบังคับฉบับที่ 9 ว่าด้วยวินัยการสอบสวนและการลงโทษสำหรับพนักงานและลูกจ้าง ระเบียบฉบับที่ 29 ว่าด้วยหลักเกณฑ์การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ ระเบียบฉบับที่ 31 ว่าด้วยการสอบสวนเป็นแนวทางในการดำเนินการทางวินัย
2. จัดทำคู่มือวินัยของพนักงานให้พนักงานทุกคนทราบและถือปฏิบัติ
3. จัดทำแนวทางการลงโทษพนักงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับพนักงาน
5. แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาเรื่องวินัยเพื่อพิจารณากลั่นกรองรายงานการสอบสวนหรือสอบสวนข้อเท็จจริง กรณีที่พนักงานกระทำผิดวินัยของธนาคาร เพื่อให้พนักงานที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยได้รับการพิจารณาที่โปร่งใสเป็นธรรม และเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร
6. มีหนังสือชักชวนเรื่องวินัยกรณีมีการกระทำผิดเกิดขึ้น เพื่อเป็นการป้องปรามการกระทำผิดวินัย
7. จัดให้มีการนิเทศงานวินัยและจรรยาบรรณสม่ำเสมอทุกปี
8. มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการฝ่ายมีอำนาจดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่กระทำผิดวินัย หรือพนักงานที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย มีโทษไม่ถึงขั้นพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน เพื่อให้การพิจารณาเกิดความรวดเร็วและเป็นธรรมแก่พนักงานด้วย

9. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เพื่อพิจารณาการอุทธรณ์ของผู้ถูกลงโทษทางวินัย ซึ่งเป็นกระบวนการให้ความเป็นธรรมอีกชั้นหนึ่ง

2. การบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาเรื่องที่เกิดหรืออาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยจัดให้มีการควบคุมดูแลและป้องกันเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดแนวทางที่จัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างรอบคอบด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีเหตุผล ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ตลอดจนมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยกำหนดให้มีการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 2 กลุ่ม คือ สำหรับกรรมการ ซึ่งต้องปฏิบัติตามมติคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานและผู้บริหาร ต้องปฏิบัติตามระเบียบฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

เพื่อให้การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารเป็นผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

1. คณะกรรมการมีมติเห็นชอบแนวทางการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
2. จัดทำระเบียบธนาคาร ฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน
3. กำหนดให้มีการรายงานทันทีที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และในกรณีที่ไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีการรายงานเป็นประจำทุกสิ้นปีบัญชี
4. รณรงค์และเผยแพร่และพัฒนาพนักงานให้รู้และปฏิบัติตามระเบียบฉบับที่ 50
5. ให้มีการสอบทานและกำหนดมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของแต่ละส่วนงานเป็นประจำทุกปี
6. สำหรับคณะกรรมการและผู้จัดการ ให้มีการแสดงรายการบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินตามแบบพิมพ์ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
7. กำหนดมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยให้ผู้บริหารระดับ 10 ขึ้นไปเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบความขัดแย้งทางผลประโยชน์
8. ให้ผู้ที่ทำหน้าที่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานที่ ธ.ก.ส.แต่งตั้งต้องตรวจสอบตนเอง (Declare) ก่อนทำหน้าที่นั้นๆ

3. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน

การจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้มีประสิทธิภาพโปร่งใสและน่าเชื่อถือ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มมูลค่าในกิจการและความมั่นคงของธนาคารในระยะยาว ตลอดจนการเจริญเติบโต อย่างมีเสถียรภาพ ธนาคารจึงกำหนดให้มีการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงานและเป็นส่วนหนึ่งของระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานต่าง ๆ ที่ทางการหรือ ธ.ก.ส. กำหนด

“กฎเกณฑ์” หมายความว่า กฎหมาย พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือบทบัญญัติอื่น ที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไป โดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับ แก่กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ที่ทางการหรือ ธ.ก.ส. กำหนด

“การกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์” หมายความว่า กระบวนการในการระบุประเมิน แนะนำ ติดตาม และรายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเป็นอิสระ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ที่บังคับใช้ในปัจจุบันและที่จะมีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงในอนาคต

“ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Risk)” หมายความว่า ความเสี่ยง อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทางการเงินจำนวนสูง ความเสียหายต่อชื่อเสียงของธนาคาร อันมีผลต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชน รวมถึงสภาพบังคับ ตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญา

แนวทางปฏิบัติ

นโยบายการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

1. ธ.ก.ส. จัดให้มีการควบคุมกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
2. ธ.ก.ส. จัดให้มีการป้องกันความเสียหายอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และจาก การขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน
3. ธ.ก.ส. จัดให้มีผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำหนด แนวทางในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ของกฎหมาย
4. พัฒนาการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้มีระบบการสอบทาน ประเมิน ติดตาม และรายงานผลการสอบทานกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีและรายงานต่อธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน
6. กำหนดให้มีมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การป้องกันและปราบปราม การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง การคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ตามที่กฎหมายกำหนด

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดยเคร่งครัด กรณีผู้ปฏิบัติงานพบปัญหาการฝ่าฝืนการปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นหรือส่วนงานกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทั้งนี้ สำนักระงับเสริม ธรรมชาติและกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นส่วนงานรับผิดชอบในเรื่องการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จะมีการสอบทานทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี

4. ความรับผิดชอบละเมิดของผู้ปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานนั้น บางครั้งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอกหรือ แก่ ธ.ก.ส. หลายประการ พนักงานจึงมีความเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น หาก ธ.ก.ส. กำหนดให้พนักงานต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่เหมือนเช่นที่ผ่านมาในอดีตก็จะทำให้ พนักงานไม่กล้าใช้ดุลพินิจหรือดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อันส่งผลในทางลบต่อประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการงานของ ธ.ก.ส. และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการต่าง ๆ

ธ.ก.ส. มีสถานะเป็นนิติบุคคลซึ่งไม่สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ด้วยตนเองการดำเนินการต่าง ๆ ตามหน้าที่ของ ธ.ก.ส. จึงต้องกระทำการโดยผ่านพนักงาน การกระทำของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ จึงมิได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัว แต่เป็นการกระทำ “แทน ธ.ก.ส.” ดังนั้น หากการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานมีการกระทำละเมิดก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นแก่บุคคลภายนอกหรือแก่ ธ.ก.ส. ธ.ก.ส. ควรที่จะต้อง

รับภาระในความเสียหายที่เกิดขึ้นก่อน แต่เมื่อ ธ.ก.ส. รับภาระในความเสียหายนั้นไปแล้ว จะเรียกให้พนักงานผู้กระทำละเมิดชดเชยค่าสินไหมทดแทนแก่ ธ.ก.ส. ได้หรือไม่และเป็นจำนวนเท่าใดนั้น ธ.ก.ส. ก็ควรที่จะต้องคำนึงด้วยว่าพนักงานผู้กระทำละเมิดนั้นมีเจตนาหรือกระทำประมาทเลินเล่อในการปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใด

หากการกระทำละเมิดนั้นเกิดขึ้นจากความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ธ.ก.ส. จะเรียกให้พนักงานผู้กระทำละเมิดชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่ ธ.ก.ส. ได้ชดเชยแก่ผู้เสียหายไปแล้วหรือที่เกิดขึ้นแก่ ธ.ก.ส. เนื่องจากความบกพร่องหรือความเสียหายในการปฏิบัติหน้าที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า พนักงานนั้นมีได้ใช้ความละเอียดรอบคอบหรือความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ แม้แต่เพียงเล็กน้อย

แนวทางปฏิบัติ

กรณีพนักงานกระทำละเมิดต่อธนาคาร

1. เมื่อเกิดความเสียหายแก่ ธ.ก.ส. ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องแจ้งต่อผู้บังคับบัญชา และให้มีการรายงานตามลำดับชั้นจนถึงผู้จัดการโดยไม่ชักช้า
2. เมื่อมีเหตุอันควรเชื่อว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของพนักงาน
3. ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบ
4. องค์ประกอบคณะกรรมการมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คนแต่ไม่เกิน 5 คน และประธานต้องมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้ต้องรับผิดชอบ และกรรมการอย่างน้อย 1 คนเป็นนิติกร หรือผู้ได้รับปริญญาทางกฎหมาย หรือได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการดำเนินการทางละเมิดหรือมีประสบการณ์ด้านการดำเนินการสอบสวน
5. กำหนดการสอบ วันแล้วเสร็จภายใน 60 วัน ขยายได้ ครั้งละไม่เกิน 30 วัน ถ้าเกินก็สอบต่อแต่รวมเวลาทั้งหมดแล้วไม่ควรเกิน 180 วัน
6. ต้องให้อีกโอกาสแก่พนักงานผู้ต้องรับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานของตนอย่างเพียงพอและเป็นธรรม
7. เสนอรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงและความเห็นเกี่ยวกับตัวผู้ต้องรับผิดชอบและจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่ผู้ต้องหาต้องชดเชย พร้อมสำนวนการสอบข้อเท็จจริงต่อผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
8. กรณีผู้จัดการสั่งให้ทบทวนหรือสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้รับดำเนินการให้เสร็จสิ้น
9. ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย วินิจฉัยว่ามีผู้ใดต้องรับผิดชอบ และจำนวนเท่าใด โดยยังไม่ต้องแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
10. ธ.ก.ส. จะต้องส่งสำนวนการสอบสวนภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายวินิจฉัยสั่งการต่อกระทรวงการคลังเพื่อตรวจสอบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทรวงการคลังกำหนดว่า ไม่ต้องรายงานให้กระทรวงการคลังตรวจสอบ
11. หากกระทรวงการคลังไม่แจ้งผลการตรวจสอบให้ ธ.ก.ส. ทราบภายใน 1 ปี นับจากวันที่ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายวินิจฉัยสั่งการ ให้ ธ.ก.ส. รายงานผู้จัดการ โดยให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีคำสั่งวินิจฉัยตามที่เห็นสมควร และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
12. เมื่อกระทรวงการคลังแจ้งผลการพิจารณาให้ธนาคารทราบแล้ว ให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายวินิจฉัยสั่งการตามความเห็นของกระทรวงการคลัง
13. การเรียกค่าสินไหมทดแทนจากพนักงาน ให้ดำเนินการฟ้องคดีภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ ธ.ก.ส. รู้ถึงการละเมิดและรู้ตัวพนักงานผู้ต้องรับผิดชอบทางละเมิด หรือนับจากวันที่ผู้จัดการวินิจฉัยสั่งการ
14. เมื่อผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งการตามความเห็นของกระทรวงการคลังแล้ว ให้แจ้งคำสั่งต่อพนักงานผู้ต้องรับผิดชอบทราบ ตามควรแก่กรณี ดังนั้น กรณีผู้ต้องรับผิดชอบกระทำทุจริต ต้องให้ผู้ต้องรับผิดชอบทำสัญญา

ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ ธ.ก.ส. จนเสร็จสิ้น ภายในเวลา 1 ปี ในกรณีที่ผู้ที่ต้องรับผิดชอบ มิได้กระทำการทุจริต ให้ ธ.ก.ส. ผ่อนผัน การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ภายในเวลา 10 ปี

15. ในกรณีที่ความเสียหายมิได้เกิดแก่เงิน ถ้าเป็นสิ่งที่ต้องชดใช้เป็นสิ่งที่ไม่มีสภาพ คุณภาพ ปริมาณ และลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการซ่อมแซมทรัพย์สินที่ชำรุดเสียหายให้คงสภาพเดิม ต้องทำสัญญาตกลงและซ่อมแซมให้เสร็จโดยเร็ว ภายในเวลา 6 เดือน

16. กรณีผู้ต้องรับผิดชอบในขณะยังต้องรับผิดชอบในผลละเมิด ให้รีบดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และระมัดระวังอย่าให้ขาดอายุความมรดก

กรณีพนักงานกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก

1. ให้พิจารณาว่า ความเสียหายต่อบุคคลภายนอกนั้น เกิดขึ้นจากพนักงานได้กระทำความผิดปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ โดยไม่ชักช้า

2. ให้ดำเนินการตามแนวทางกรณีพนักงานกระทำละเมิดต่อ ธ.ก.ส. โดยอนุโลม

3. กรณีผู้เสียหายฟ้องคดีต่อศาล หากความเสียหายเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ให้ร้องขอต่อศาล ให้พนักงานพ้นจากการเป็นคู่ความในคดี แต่หากความเสียหาย มิได้กระทำในการปฏิบัติหน้าที่ ให้เรียกพนักงานผู้นั้นเข้ามาเป็นคู่ความในคดีด้วย ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

4. ถ้าผลของคดี ธ.ก.ส.เป็นฝ่ายแพ้คดี ธ.ก.ส.จะพิจารณาไล่เบี้ยเอาจากพนักงานในภายหลัง ซึ่งผู้จัดการจะพิจารณาว่าพนักงานจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหรือไม่

5. นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Anti-Bribery Policy)

ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของการทุจริตคอร์รัปชัน และไม่เพียงแต่เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเท่านั้น แต่ยังขัดต่อคุณธรรมและจริยธรรม ที่ตั้งงามเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถยอมรับได้

ทั้งนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) หน่วยงานภาครัฐภาคประชาสังคมและสื่อมวลชน ในการสร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจที่โปร่งใส ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน ดังนี้

1. คำนิยาม

สินบน (Bribery) หมายถึง เงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อมที่เสนอว่าจะให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้ การยอมรับการให้ หรือร้องขอสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันส่งผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะจงใจให้กระทำการหรือไม่กระทำการ เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจของ ธ.ก.ส. หรือเอื้อประโยชน์ให้กับธุรกิจของผู้ให้ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือหน้าที่รับผิดชอบ หรือธรรมเนียมปฏิบัติทางการค้าที่เป็นธรรม

ของขวัญ หมายถึง เงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่กันเพื่ออวยชัยไมตรี และให้หมายความรวมถึงประโยชน์อื่นใดที่ให้เป็นการลับ ให้โดยเสน่หาหรือเพื่อการสงเคราะห์ หรือให้เป็นสินน้ำใจ การให้สิทธิพิเศษ ซึ่งมีไม่เป็นที่จัดไว้สำหรับบุคคลทั่วไปในการได้รับการลดราคาทรัพย์สิน หรือการให้สิทธิพิเศษในการให้บริการหรือความบันเทิง ตลอดจนการออกค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือท่องเที่ยว ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะเดียวกันและไม่ว่าจะให้เป็นบัตร ตัว หรือหลักฐานอื่นใด การชำระเงินให้ล่วงหน้า หรือการคืนเงินให้ในภายหลัง

ประเพณีนิยม หมายถึง เทศกาลหรือวันสำคัญซึ่งอาจมีการให้ของขวัญกัน และให้หมายความ รวมถึงโอกาสในการแสดงความยินดี การแสดงความขอบคุณ การต้อนรับ การแสดงความเสียใจ หรือการให้

ความช่วยเหลือตามมารยาทที่ถือปฏิบัติกันในสังคมด้วย

2. หน้าที่ความรับผิดชอบ

บุคลากรของ ธ.ก.ส. ต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงการปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ รวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งเสริมให้การดำเนินการของ ธ.ก.ส. โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง ทุกฝ่าย

2.2 ผู้บริหารสูงสุด ทำหน้าที่กำหนดนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมทั้งกำกับดูแลให้มีระบบที่สนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานตระหนักถึงความสำคัญและนำไปปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2.3 ผู้บริหารทุกระดับ ทำหน้าที่นำนโยบายฉบับนี้ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุน และควบคุมดูแลให้พนักงานมีการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงการทบทวนความเหมาะสมของระบบและมาตรการต่าง ๆ

2.4 ฝ่ายตรวจสอบ ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตามนโยบาย แนวปฏิบัติ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ต่อความเสี่ยงด้านการให้หรือรับสินบนที่อาจเกิดขึ้น และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

2.5 บุคลากรของ ธ.ก.ส. ต้องไม่ดำเนินการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้หรือการรับสินบนทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.6 คู่ค้า ตัวแทน ตัวกลาง ที่ปรึกษา หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจอื่นๆ ของ ธ.ก.ส. หรือกระทำการในนามของ ธ.ก.ส. โดยบุคลากร ธ.ก.ส. จะปฏิบัติกับบุคคลเหล่านี้ให้สอดคล้องกับนโยบายฉบับนี้

3. แนวปฏิบัติการต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Code of Conduct)

3.1 บุคลากรของ ธ.ก.ส. ทุกระดับต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2544 และประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าพนักงานของรัฐ พ.ศ. 2563 โดยมีแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(1) การให้ของขวัญแก่ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลในครอบครัวของผู้บังคับบัญชาได้เฉพาะกรณีปกติ ประเพณีนิยม ทั้งนี้ การให้ของขวัญตามประเพณีนิยมนั้น แต่ละโอกาสต้องมีมูลค่าไม่เกินสามพันบาท

(2) บุคลากรของ ธ.ก.ส. และครอบครัวของตนจะรับของขวัญจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ได้เฉพาะกรณี ดังต่อไปนี้

- 1) การรับตามปกติประเพณีนิยม ที่กำหนดไว้ตามนโยบายฉบับนี้
- 2) การรับที่เป็นการแจกจ่ายทั่วไป หมายถึง เป็นของขวัญที่รับตามโอกาส หรือเป็นประโยชน์ที่ให้กับคนทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ ของขวัญนั้นต้องมีราคาหรือมูลค่าไม่เกินสามพันบาท อีกทั้งการรับนั้นต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการรักษามิตรภาพ รักษาน้ำใจ หรือรักษาความสัมพันธ์อันดีส่วนตัว หรือระหว่างส่วนงานเท่านั้น

(3) การสนับสนุนทางการเมือง ธ.ก.ส. เป็นองค์กรที่เป็นกลางทางการเมือง สนับสนุน

การปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตย ธ.ก.ส. ไม่มีแนวปฏิบัติที่จะให้การช่วยเหลือทางการเมืองแก่พรรคการเมืองใดๆ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

(4) การบริจาคเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์ และเงินสนับสนุน ธ.ก.ส. สนับสนุนการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้คนในสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจหรือการบริจาค แต่ต้องเป็นไปเพื่อสาธารณกุศลเท่านั้น การบริจาคเงินเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสและถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนการอนุมัติ และการสอบทานตามระเบียบของ ธ.ก.ส. และจัดให้มีขั้นตอนการติดตามอย่างเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าการบริจาคเพื่อการกุศลไม่ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นข้ออ้างสำหรับการให้หรือรับสินบนหรือไม่ได้ปฏิบัติเพื่อการทุจริตคอร์รัปชัน

3.2 ธ.ก.ส. ไม่เรียกร้อง หรือร้องขอสิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดกับบุคคลอื่น ที่มีหน้าที่หรือธุรกิจเกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ ไม่ว่าจะดำเนินการไปเพื่อผลประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการกระทำดังกล่าว ธ.ก.ส. ถือว่าเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมและมีผลทำให้ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของ ธ.ก.ส. เสียหาย

3.3 ธ.ก.ส. สนับสนุน ร่วมมือกับองค์กรและฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงองค์กรของรัฐและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยขับเคลื่อนนโยบายของประเทศซึ่งเกี่ยวข้องและมีนัยสำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จของ ธ.ก.ส. โดยไม่ขัดต่อนโยบายของ ธ.ก.ส. และจะดำเนินงานร่วมกับองค์กรเหล่านี้ด้วยความโปร่งใสตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจ และ ธ.ก.ส. ไม่มีกิจกรรมลobbies กับล็อบบี้ยิสต์ (Lobbyist) หรือองค์กรใดๆ

3.3 ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธการให้หรือรับสินบน โดย ธ.ก.ส. จะไม่ลงโทษ หรือให้ผลลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการให้หรือรับสินบน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้ ธ.ก.ส. สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

3.4 ผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการปฏิบัติ และมีหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเพื่อให้กิจกรรมทางธุรกิจ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นไปอย่างถูกต้อง เผยแพร่ความรู้สร้างความเข้าใจให้พนักงานทุกระดับยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างจริงจัง รวมถึงเสริมสร้างให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

3.5 นโยบายต่อต้านการให้และรับสินบนนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.6 บุคลากร ธ.ก.ส. ต้องไม่ละเลย ละเว้น หรือเพิกเฉยเมื่อพบการกระทำที่ไม่เป็นไปตามนโยบายฉบับนี้ ให้ถือปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ซึ่งผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับความคุ้มครองผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสนั้น

3.7 ธ.ก.ส. กำหนดให้บอกกล่าวประชาสัมพันธ์นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. www.baac.or.th และรายงานประจำปี โดยนโยบายดังกล่าวของ ธ.ก.ส. เป็นการปฏิบัติภายใต้กฎหมายของประเทศไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้หรือรับสินบน

3.8 ให้ผู้บริหารกำกับดูแลให้บุคลากร ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Anti-Bribery Policy) อย่างเคร่งครัด หากพบว่าไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายฯ ธ.ก.ส. จะดำเนินการตามกระบวนการข้อบังคับฉบับที่ 9 ว่าด้วยวินัย การสอบสวน และการลงโทษสำหรับพนักงานและลูกจ้าง

3.9 หากบุคลากร ธ.ก.ส. คนใดเกิดความไม่มั่นใจว่าการกระทำใด อาจเข้าลักษณะเป็นการให้สินบนหรือรับสินบน หรือกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย บุคลากร ธ.ก.ส. ควรปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยตรง

6. การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

1. ธ.ก.ส. มีการจัดทำนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันที่ชัดเจน รวมทั้งปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติ พร้อมทั้งสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้รับทราบ
2. ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ จึงกำหนดเป็นนโยบาย และ แนวปฏิบัติ รวมทั้งปลูกฝังและสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตาม
3. ธ.ก.ส. มีข้อบังคับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฉบับที่ 57 ว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือและการคุ้มครองพยาน และมาตรการในการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน กรรมการ และบุคคลอื่นๆ ที่แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของ ธ.ก.ส.
4. ธ.ก.ส. จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต และกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตทุก ๆ 6 เดือน ให้ฝ่ายจัดการทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส.
5. ธ.ก.ส. มีการกำกับ ดูแล เพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต และมีการประเมินความเสี่ยง รายงาน ให้ฝ่ายจัดการทราบ รวมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส.

ส่วนที่ 5 การรับข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ธ.ก.ส. ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การสอบข้อเท็จจริง และการสรุปผลรวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นจากผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้จัดการ และพนักงาน รวมถึงลูกจ้างของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐ จรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. ตลอดจนระเบียบปฏิบัติของส่วนราชการหรือสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ ธ.ก.ส.

● บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกที่พบเห็นหรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงลูกจ้างของ ธ.ก.ส. ที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐ จรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. ตลอดจนระเบียบปฏิบัติของส่วนราชการหรือสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ ธ.ก.ส. รวมถึงการกระทำที่อาจส่งผลถึงการทุจริต

● กระบวนการเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐ จรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. รวมถึงการกระทำที่อาจส่งผลถึงการทุจริตของกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงลูกจ้างของ ธ.ก.ส. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องถึงกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้จัดการ หรือผ่านช่องทางการร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง

● การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครองจาก ธ.ก.ส. ในการเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังมีการกำหนดการให้ความคุ้มครอง ดังนี้

1. ข้อบังคับ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 57 ว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือและการคุ้มครองพยาน เพื่อความสงเคราะห์และการคุ้มครองพยาน ที่ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำที่เป็นประโยชน์ และเป็นผลดียิ่งในการดำเนินการสอบสวนทางวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิด ตลอดจนการสอบข้อเท็จจริงอื่นใดของ ธ.ก.ส. ซึ่งอาจทำให้พยานผู้นั้นได้รับความเสียหาย มาตรการในการคุ้มครองพยานของธนาคาร มีดังนี้

(1) ไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ เว้นแต่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

(2) ป้องกันไม่ให้มีการใช้อำนาจไม่ว่าในทางใด หรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการกลั่นแกล้ง หรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลทำให้กระทบสิทธิหรือหน้าที่ของพยานในทางเสียหาย

2. ธ.ก.ส. กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน ในการเก็บรักษาความลับของลูกค้า และของธนาคาร รวมถึงไม่นำความลับไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น

3. ในกรณีที่บุคคลภายนอกขอให้ติดกรของ ธ.ก.ส. ช่วยว่าความ หรือดำเนินคดี ให้ถือปฏิบัติตามคู่มือดำเนินคดีของ ธ.ก.ส.

4. การเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

● ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ยึดมั่นในหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างกลไกอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมมิให้มีข้อร้องเรียนที่ค้างนาน โดยจัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การสอบข้อเท็จจริงและการสรุปผล รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ธนาคารสามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนี้

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	การดำเนินงาน
1. รับเรื่องร้องเรียน	ธ.ก.ส. กำหนดให้ทุกส่วนงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบ VOC ทุกวันทำการ โดยมีระบบการแจ้งเตือนทาง SMS ไปยังผู้บริหารส่วนงาน กรณีมีเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ส่วนงาน เข้าไปรับเรื่องและรีบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ	ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากลูกค้ารวมถึงวิเคราะห์ผลกระทบ ความรุนแรง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน
3. ดำเนินการและสื่อสารไปยังลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	ธ.ก.ส. มีระบบการแจ้งเตือนสถานะการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทาง SMS พร้อมประเมินผลเมื่อ ธ.ก.ส. ยุติเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว • กรณีส่วนงานรับเรื่องดำเนินการได้เอง ต้องดำเนินการภายในระยะเวลา 3-4 วันทำการ ตามระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนพร้อมกับแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบทันที • กรณีไม่สามารถดำเนินการได้เอง ก็จะส่งเรื่องให้กับส่วนงานเจ้าของเรื่องนั้น ๆ ผ่านระบบ VOC เพื่อให้ส่วนงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายและคู่มือวิธีปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา 5-14 วันทำการ ตามระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนพร้อมกับแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบทันที • กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่าปกติ เกิน 15 วันทำการ เช่น เรื่องเข้าสู่กระบวนการสอบข้อเท็จจริง กระบวนการสอบสวน เข้าสู่มาตรการชดเชยเยียวยาหรือกรณีพิเศษอื่น ๆ ส่วนงานเจ้าของเรื่องติดต่อแจ้งความคืบหน้าและข้อตกลงกับลูกค้า พร้อมกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ ภายใน 15 วันทำการ จากนั้นให้มีการสรุปรายงานผลสุดท้ายหลังเสร็จสิ้น โดยรายงานความคืบหน้าล่าสุดในระบบ VOC ภายใน 30 วันทำการ
4. ติดตามผลการแก้ไข	หลังจากที่ได้จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าแล้ว ธ.ก.ส. มีการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน โดยดำเนินการติดต่อกลับไปยังลูกค้าเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน ซึ่งธนาคารได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ • ในกรณีที่ผลประเมินลูกค้าไม่พึงพอใจจะสรุปข้อเสนอแนะประเด็นสาเหตุที่ลูกค้ายังไม่พึงพอใจ รายงานไปยังผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ส่วนงานที่กำลังดูแล เพื่อรับทราบและพิจารณาดำเนินการเพิ่มเติมตามความเหมาะสม จากนั้นบันทึกผลการแก้ไขเพิ่มเติมในระบบ VOC และติดตามสอบถามความพึงพอใจลูกค้าอีกครั้ง
5. ประเมินประสิทธิผล	การแก้ไขข้อร้องเรียน ธนาคารจะทำการรวบรวมข้อร้องเรียนวิเคราะห์และจัดทำรายงานข้อร้องเรียนประจำเดือน ซึ่งประกอบด้วยประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางที่ร้องเรียน สถิติจำนวนการร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่สำคัญประจำเดือน วิเคราะห์สาเหตุ และแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ผลการจัดการข้อร้องเรียนตามตัวชี้วัด ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ SLA ผลประเมินความพึงพอใจ ผลการตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าผู้ร้องเรียน และสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ นำเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งส่งรายงานให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องและฝ่ายกิจการสาขาภาคนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการ

ขั้นตอน	การดำเนินงาน
6. รายงาน/ทบทวน	คณะกรรมการ CRM มีการทบทวนกระบวนการ และกลไกการรับฟังเสียงของลูกค้าตลอดจนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้การดำเนินงานครบถ้วน ครอบคลุมในทุกมิติและปรับปรุงการทำงานให้เป็นปัจจุบันตามสถานการณ์เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้ง มีประชุมรับทราบข้อมูลสารสนเทศด้านการร้องเรียนของ ธ.ก.ส. ทุกไตรมาส โดยส่วนงานที่รับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปสถิติการร้องเรียนและวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน วิเคราะห์ความถี่ ว่าเรื่องใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อให้ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการแก้ไขและกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ รวมทั้งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการหากไม่สามารถดำเนินการเองได้ส่วนงานจะจัดประชุมร่วมกับส่วนงานอื่นเพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางในการปรับปรุง

เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล พนักงานที่ได้รับมอบหมาย จะดำเนินการตอบสนองและแก้ไขให้กับลูกค้าในเบื้องต้นทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (Immediate Corrective Actions) และจะแจ้งกลับลูกค้าถึงแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการแก้ไขให้ทราบเป็นระยะ เมื่อแก้ไขแล้วเสร็จ จะแจ้งปิดเรื่องให้ลูกค้าทราบทันที โดย ธ.ก.ส. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน (SLA) ซึ่งจำแนกตามประเภทความรุนแรงของ ข้อร้องเรียน ดังนี้



หมายเหตุ : 1. ผลกระทบมาก หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับวินัยหรือผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อน ไม่พึงพอใจมาก เรียกร้อง ให้องค์กรชดเชย รวมถึงข้อร้องเรียนที่นำไปเผยแพร่สื่อสาธารณะ พ้องสื่อมวลชน สร้างความเสียหายให้แก่ภาพลักษณ์ธนาคาร เช่น พนักงานทุจริตเรื่องที่มีมูลค่าความเสียหาย ส่งผลให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจ ชาวที่มีผลกระทบมากกับธนาคาร

2. ผลกระทบปกติ หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ไม่ได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรม ไม่พึงพอใจการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ

ช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน

ธ.ก.ส. มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือ ซึ่งสามารถบริหารจัดการข้อมูลบน Social Media ได้อย่างรวดเร็ว อาทิ ระบบ Chatbot และ Social Monitoring Tools เพื่อให้สามารถตอบสนองบริการข้อมูลได้ทันที และนำเสียงของลูกค้าและข้อร้องเรียนจากสื่อสังคมออนไลน์มาบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ โดย ธ.ก.ส. มีช่องทาง/กลไกการรับฟังเสียงของลูกค้าที่สำคัญ ดังนี้

ช่องทาง ออฟไลน์ (OFFLINE)	ช่องทางออนไลน์ (ONLINE)
1. ช่องทางพนักงาน เป็นช่องทางที่ลูกค้ามาพบ และสนทนากับพนักงาน พนักงานออกไปเยี่ยมเยียน การจัดอบรม สัมมนา การจัดงาน การประชุม ส่วนงานที่รับผิดชอบ ในการรับเรื่องได้แก่ ทุกส่วนงาน/สาขา	1. E-mail ธนาคาร contact@baac.or.th เป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อความหรือแนบไฟล์เอกสารได้
2. จดหมาย เป็นช่องทางที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภาครัฐส่งเอกสารหลักฐานข้อความทางจดหมายมายังธนาคาร ส่วนงานที่รับผิดชอบ	2. เว็บไซต์ธนาคาร http://www.baac.or.th เป็นช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อมูลต่างๆ มายังธนาคารผ่านหน้าเว็บไซต์ธนาคาร

ช่องทาง ออฟไลน์ (OFFLINE)	ช่องทางออนไลน์ (ONLINE)
ในการรับเรื่องหลัก ได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า (ผกค.) (จดหมายที่ส่งถึงสำนักงานใหญ่) รวมถึงทุกส่วนงาน/สาขา 3. กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นช่องทางที่สาขาทาง กล้องรับฟังความคิดเห็นไว้สำหรับรับฟังเสียงของลูกค้า ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง ได้แก่ ทุกสาขา 4. ธ.ก.ส. Call Center หมายเลข 0 2555 0555 เป็น ช่องทางโทรศัพท์ที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า (ผกค.) 5. ศูนย์บริการลูกค้า 1593 เป็นช่องทางบริการสายด่วน ทางโทรศัพท์ ปัจจุบันให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า (ผกค.) 6. การสำรวจ/วิจัย เป็นช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า จากผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ หรือกลุ่มเป้าหมาย ส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่ ศูนย์วิจัยและพัฒนา (ศวก.) สำนักพัฒนาระบบคุณภาพและกระบวนการ (สพก.) และ ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า (ผกค.)	3. เว็บไซต์ภาครัฐ ประกอบด้วย ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี http://opm.1111.go.th สายด่วน 1111 ของรัฐบาล ระบบ CMS ผ่านศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) สายด่วน 1213 และ www.1213.or.th รวมถึงช่องทางทางด่วนแก๊ทนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย 4. Facebook Fan Page/ Live Chat ของธนาคาร ในชื่อ “ธกส บริการ ด้วยใจ” รวมถึงบริการรูปแบบ Live Chat Messenger พูดคุย สอบถามปัญหาเกี่ยวกับ AI นื่องแจ่มใส เป็นช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดตามข่าวสารของธนาคาร และแสดงความคิดเห็น รับข้อร้องเรียน เสนอแนะต่างๆ หรือส่งข้อมูลมายังธนาคาร 5. สื่อสังคมออนไลน์ เป็นสื่อสาธารณะต่างๆ ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรวมถึงประชาชนทั่วไปแสดงความคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับธนาคาร เช่น บนเว็บไซต์ Pantip.com เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่ได้รับความนิยม รวมถึง Twitter และ Facebook Fan Page “BAAC Thailand” ซึ่งธนาคารจะตรวจสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับธนาคารและนำมาบริหารจัดการ 6. BAAC A-Mobile เป็นช่องทาง Application บนโทรศัพท์มือถือที่ลูกค้าสามารถส่งข้อมูลความคิดเห็นต่างๆ ผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือ

หมายเหตุ : ช่องทางออนไลน์ (ONLINE) ส่วนงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง ได้แก่ ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า (ผกค.)

การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ภารกิจและเป้าหมายของ ธ.ก.ส. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้บริหาร พนักงานทุกคน ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร เมื่อพบเห็นการกระทำของคณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้างของ ธ.ก.ส. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. รวมทั้งผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ และความประพฤติที่มีขอบ สามารถ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด ตามช่องทางที่ ธ.ก.ส. กำหนดไว้ โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามมาตราการคุ้มครอง และรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้าง ของ ธ.ก.ส. ทุกคน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแสดงถึงการไม่เห็นด้วยต่อการกระทำที่น่าสงสัยว่าไม่ถูกต้อง ทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง จรรยาบรรณ หรือเป็นความประพฤติที่มีขอบ ขัดต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ ธ.ก.ส. เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปราศจากการทุจริต และการกระทำผิดทุกรูปแบบ

2. เพื่อป้องกันการกระทำผิดและปราบปรามการทุจริตทุกรูปแบบอย่างจริงจัง
3. ให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม ได้รับความปลอดภัยไม่ให้เกิดความ ช่มชู้ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใด ที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมทั้งเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็น ความลับ
4. กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ปลอดภัย และรักษาข้อมูลเป็นความลับ ตามนโยบายมาตรการคุ้มครอง และรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณา เรื่องที่แจ้งเบาะแสดูถูกดำเนินการอย่างโปร่งใส และยุติธรรม

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

หมายถึง นโยบายที่ ธ.ก.ส.เปิดรับการแจ้งเบาะแสในการประพฤติผิดต่าง ๆ เกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. ตลอดจนจริยธรรม จรรยาบรรณและความประพฤติมิชอบ ที่เกิดขึ้นภายใน ธ.ก.ส. และมีมาตรการที่ชัดเจนคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล

ขอบเขตการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

1. การทุจริตต่อหน้าที่
2. การใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ เพื่อให้บุคคลมอบให้หรือหามาให้ซึ่งทรัพย์สินหรือ ประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองหรือผู้อื่น
3. การเรียกรับหรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยผิดกฎหมาย
4. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส.
5. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของ ธ.ก.ส.
6. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
7. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ของ ธ.ก.ส. โดยมีได้รับอนุญาต
8. การเปิดเผยข้อมูล ธ.ก.ส. โดยมีได้รับอนุญาต
9. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง

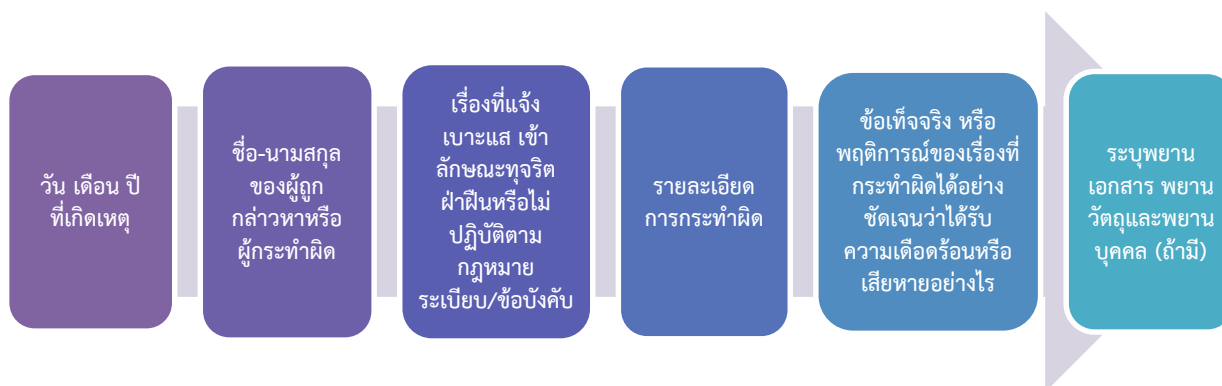
มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูล

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หาก มีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ธ.ก.ส. สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทา ความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นก็สามารถให้ความยินยอมได้
2. ธ.ก.ส.จะไม่เปิดเผยชื่อตัว หรือข้อมูลใดๆที่จะทำให้ทราบว่ามีใครเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ เว้นแต่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ หรือผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมสมัครใจ
3. ธ.ก.ส.จะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล มิให้ได้รับการช่มชู้ คุกคาม กลั่นแกล้ง ไม่เป็นธรรม จากผู้ที่เสียประโยชน์หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลนั้น ๆ
4. กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล เห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิด ความเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้ ธ.ก.ส. คุ้มครองตามความเหมาะสมได้ หรือ ธ.ก.ส. อาจคุ้มครอง โดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือ ความไม่ปลอดภัย

วิธีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนหรือให้ข้อมูล

1. ผู้แจ้งเบาะแส สามารถ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ของตนเอง กรณีประสงค์ไม่ระบุตัวตนจะต้องให้รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่แสดงถึงการกระทำผิด
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และควรมีรายละเอียด ดังนี้



- การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนงาน
- การใช้บริการการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งเบาะแสได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือส่วนงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
- การแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ ธ.ก.ส. กำหนด

การกระทำผิด	ช่องทางการแจ้งเบาะแส
1. การกระทำผิดของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้จัดการ	ให้แจ้งเบาะแสต่อประธานคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC)
2. การกระทำผิดของพนักงาน และลูกจ้าง	ให้แจ้งเบาะแสต่อผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการ ที่กำกับดูแลสายงานกำกับการปฏิบัติงาน หรือผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

รายการ	ช่องทางการแจ้งเบาะแส
1. จดหมาย	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เลขที่ 48/8 หมู่ 18 ถนนประชาชื่น แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
2. E-Mail	fraud@baac.or.th
3. โทรศัพท์	02-558-6444
4. Website	https://www.baac.or.th http://baacnet
5. Social Media	Application Line (Line ID: @fraudbaac)

ส่วนที่ 6 นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดทำนโยบายที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้กฎเกณฑ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ด้าน	นโยบาย
1. การกำกับดูแลกิจการ	1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Policy) 2. นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Anti-Bribery Policy) 3. นโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ 4. นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 5. นโยบายการป้องกันการเกิดรายการที่เกี่ยวข้องกัน 6. นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต 7. นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ด้าน	นโยบาย
	3. นโยบายการรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ 4. นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) 5. นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	1. นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน 2. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) 3. นโยบายตรวจสอบภายใน (Internal Auditing Policy)
6. ความยั่งยืนและนวัตกรรม	1. นโยบายความยั่งยืน 2. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. นโยบายด้านการจัดการความรู้การใช้ความคิดสร้างสรรค์และการบริหารจัดการนวัตกรรม
7. บัญชีการเงินและหลักทรัพย์	1. นโยบายการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า 2. นโยบายการประเมินราคาของสินทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด 3. นโยบายการขายสินทรัพย์ 4. นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์ (Investment Policy) 5. นโยบายการจัดชั้น การกันสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี

1. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างให้ ธ.ก.ส. มีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบ : สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2. นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Anti-Bribery Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของการทุจริตคอร์รัปชัน และไม่เพียงแต่เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเท่านั้น แต่ยังขัดต่อคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถยอมรับได้ ทั้งนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) หน่วยงานภาครัฐภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน ในการสร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจที่โปร่งใส

ผู้รับผิดชอบ : สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

3. นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่างๆ ของทางการและของธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มมูลค่าในกิจการ และความมั่นคงของธนาคารในระยะยาว ตลอดจนการเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานยึดมั่นเป็นหลักการในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายฯ

ผู้รับผิดชอบ : สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

4. นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งหวังให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ยึดหลักความถูกต้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้จัดทำนโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อป้องกันการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเอง คู่สมรส เครือญาติ หรือบุคคลอื่นใด ภายใต้หลักการตามระเบียบธนาคารฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

5. นโยบายการป้องกันการเกิดรายการที่เกี่ยวข้องกัน

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อตระหนักถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการระหว่างกันตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยคณะกรรมการกำกับตลาดทุน และสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ประกาศกำหนด รวมถึง ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนโยบายการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกันอย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตกลงเข้าทำการรายการที่เกี่ยวข้องกัน และเพื่อเป็นการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น มั่นใจได้ว่าการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกันทุกรายการของ ธ.ก.ส. เป็นไปด้วยความโปร่งใสไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อ ธ.ก.ส. และผู้ถือหุ้น

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

6. นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ ภารกิจ และเป้าหมายของ ธ.ก.ส. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ดังกล่าวได้ คือ การป้องกันและปราบปรามทุจริตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ผู้รับผิดชอบ : สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

7. นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับของ ธ.ก.ส. ได้ทราบและถือปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด อีกทั้งยังเพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย

ผู้รับผิดชอบ : สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

8. นโยบายการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม (เจ้าหนี้เงินกู้ยืม)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ความสำคัญของการจัดหาแหล่งเงินทุนอย่างโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมทางธุรกิจ รวมถึงความเป็นธรรมกับเจ้าหนี้ทุกราย

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารการเงิน

9. นโยบายด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (คู่ค้าและผู้ส่งมอบ)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ ระเบียบปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของทางการ และของ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด

ผู้รับผิดชอบ : สำนักจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ

2. ด้าน Digital & Technology

1. นโยบายแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Contingency Plan Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางกู้คืนบริการให้กลับสู่สภาวะปกติได้ภายในเวลาที่กำหนด รักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าของธนาคาร ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสามารถดำเนินธุรกิจโดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของทางการและ/หรือคู่สัญญาต่างๆ

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีและสารสนเทศ

2. นโยบายการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลการใช้ข้อมูลภายในให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรม และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถือได้อย่างเท่าเทียมกันและทันท่วงที

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์และบริหารจัดการข้อมูล

3. นโยบายการบริหารจัดการบุคลากรภายนอกด้านสารสนเทศ (Third Party Management)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า และผู้รับบริการที่ดีขึ้น รวมถึงการสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดี

ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์รักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ

4. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่ถูกต้องและการถูกคุกคามจากภัยต่างๆ

ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์รักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ

5. นโยบายการกำกับดูแลที่ดีด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามหลักธรรมาภิบาล (IT Governance Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ความสำคัญการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เกิดการบริหารและการบูรณาการที่เป็นระบบ มีระเบียบ เป็นขั้นตอนลดความซ้ำซ้อน ลดความเสี่ยง และประสานงานระหว่างองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีประสิทธิภาพ สอดประสานกับการดำเนินงานระดับต่าง ๆ จากการใช้ความสามารถและศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัล และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการผลักดันความสำเร็จ ของการจัดการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นกระบวนการ ตามมาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ISO/IEC 38500 และกระบวนการปฏิบัติงานตามกรอบการดำเนินงาน COBIT โดยกำหนดให้การกำกับดูแลที่ดีด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้รับผิดชอบ : สำนักแผนดิจิทัลเทคโนโลยีและสารสนเทศ

6. นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อสอดคล้องตามหลักการธรรมาภิบาลข้อมูลของหน่วยงาน กำกับดูแล กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และหลักการที่ดีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล และประกาศถือใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์และบริหารจัดการข้อมูล

7. นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลมีความชัดเจน และให้การบริหารความเสี่ยง และการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลมีความปลอดภัยและให้บริการอย่างเป็นธรรม อีกทั้งเพื่อให้กระบวนการติดตามและกำกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และมีมาตรการที่ดีและทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายปฏิบัติการดิจิทัล

8. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลในข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการสื่อสารได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลทำได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกนำไปใช้ตรงตามความต้องการภายใต้วัตถุประสงค์ และถูกต้อง ตามกฎหมาย

ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์รักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ

9. นโยบายการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การตลาด วัฒนธรรมองค์กร และเป้าหมายการเติบโตทางธุรกิจในอนาคตที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง People Process และ Technology รวมถึงการพัฒนาบุคลากรทางด้าน Information Technology ให้สอดคล้องกับภาพสถาปัตยกรรมในอนาคต (To-Be) ขององค์กร อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงาน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างคุ้มค่า เพื่อให้การใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสอดคล้องและบูรณาการกับกระบวนการทำงานขององค์กร และตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

ผู้รับผิดชอบ : สำนักแผนดิจิทัลเทคโนโลยีและสารสนเทศ

10. นโยบายการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (IT Project Management Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมและบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นไปจนถึงกระบวนการสุดท้าย ให้สัมพันธ์กันกับระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยนำกระบวนการพัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Process) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามคู่มือกระบวนการพัฒนาการบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนงานของโครงการเป็นไปตามที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของโครงการ (Risk Assessment) ตามแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบ : สำนักแผนดิจิทัลเทคโนโลยีและสารสนเทศ

11. นโยบายการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT Management Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการใช้พลังงาน ลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสร้างขยะ รวมถึงการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เคลือบใหม่ อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการออกแบบ การวางแผน การจัดหา และการใช้งานอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดค่าใช้จ่ายและการใช้พลังงานขององค์กร

ผู้รับผิดชอบ : สำนักแผนดิจิทัลเทคโนโลยีและสารสนเทศ

3. ด้านลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ

1. นโยบายการประกอบกิจการสาขาของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อควบคุมกำกับกับการให้บริการที่สาขา ภายใต้หลักการบริหารความเสี่ยง และการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์

2. นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การใช้บริการจาก Business Facilitator ของธนาคารเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินและการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการคัดเลือกและการติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานของ Business Facilitator ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และเป็นแนวทางในการใช้บริการจาก Business Facilitator โดยเน้นการประเมินและการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจาก Business Facilitator การบริหาร ความต่อเนื่องในการ

ดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ การคุ้มครองผู้ให้บริการ โดยเน้นให้มีระบบในการรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลของผู้ให้บริการ รวมทั้ง การดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ให้บริการ และเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้บริการจาก Business Facilitator ของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งเพื่อเป็นการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการและเข้าถึงบริการทางการเงินมากยิ่งขึ้น

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ

3. นโยบายสินเชื่อ (Lending Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน และองค์กร ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างพอเพียง ควบคู่กับการส่งเสริมการออมเงินด้วยบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว การพัฒนาความรู้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบ : สำนักพิธีการสินเชื่อและหลักประกัน

4. นโยบายการประเมินราคาหลักประกัน

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อถือปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพว่าด้วย การประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ประกาศใช้ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในวงการวิชาชีพการประเมินราคาสินทรัพย์และเพื่อให้มีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานงานการประเมินราคาหลักประกัน เพื่อควบคุมคุณภาพการประเมินมูลค่าหลักประกัน

ผู้รับผิดชอบ : สำนักพิธีการสินเชื่อและหลักประกัน

5. นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อแสดงให้เห็นว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจ สงครามการค้า ภัยธรรมชาติ และการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ทั้งลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (Non - Non Performing Loans : Non - NPLs) ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณ ของการมีปัญหาในการชำระหนี้ หรือหนี้เป็นภาระหนัก และลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (Non - Performing Loans : NPLs) โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระยะยาว อย่างยั่งยืน เพื่อให้ลูกหนี้สามารถผ่อนคลายภาระหนี้สินเดิม พร้อมการช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถปรับปรุงฟื้นฟูการประกอบอาชีพหรือกิจการ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคต ธ.ก.ส.

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารจัดการคุณภาพหนี้บุคคลและสถาบัน

6. นโยบายเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ การแข่งขันทางการค้า คำนึงถึงหลักจริยธรรมทางธุรกิจ ประโยชน์ของลูกค้าและคู่ค้า ประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ รวมถึงความเป็นธรรมในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า

7. นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยมุ่งหมายให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม อย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข สามารถใช้บริการได้สะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง และเพื่อสนับสนุนให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยนำหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ผู้รับผิดชอบ : สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

8. นโยบายด้านเงินฝาก และด้านรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม (Fee Based Income : FBI)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การจัดหาเงินทุนที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ สามารถแข่งขันด้านเงินฝากและด้านรายได้ค่าบริการ และค่าธรรมเนียม (Fee Based Income : FBI) ที่เป็นธรรม สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. และสภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจ

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายเงินฝาก

9. กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร ในการเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและครอบครัว พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูปและการตลาด เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน ผ่านการให้บริการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

ผู้รับผิดชอบ : สำนักพัฒนาระบบคุณภาพและกระบวนการ

4. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร หากพบว่ามีกรณีทุจริตและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จะไม่มีการผ่อนผันใดๆ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เมื่อพบเห็นการกระทำของคณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้าง ของ ธ.ก.ส. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. รวมทั้งผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ และความประพฤติที่มีขอบ สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดตามช่องทางที่ ธ.ก.ส. กำหนดไว้ โดยผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามมาตราการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้

ผู้รับผิดชอบ : สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

2. นโยบายเกี่ยวกับผู้ถือหุ้น

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้น ทั้งตามกฎหมาย และข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบกฎหมาย ธรรมนูญ จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณ โดย ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะดูแลผู้ถือหุ้นทุกรายให้ได้รับสิทธิในฐานะผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารการเงิน

3. นโยบายการรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดี แก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ เพื่อเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีการดำเนินการตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งธนาคาร การดำเนินการตามแผนนโยบายของผู้ถือหุ้น/ภาครัฐ (Statement of Direction : SOD) ตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธนาคารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส พร้อมทั้งจะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอย่างเพียงพอแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์

4. นโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ ภารกิจ และเป้าหมายของ ธ.ก.ส. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันส่งผลต่อความยั่งยืนทั้งองค์กร พนักงาน ลูกค้า ชุมชน เครือข่าย ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม คือ การรับฟังและตอบสนองความต้องการ ตลอดจนการบริหารจัดการ ดูแล แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องตระหนัก

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า

5. นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อพัฒนาภาคการเกษตรให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยตระหนัก และให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกันตามสิทธิและหน้าที่รับผิดชอบ มีแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นมาตรฐานในระดับสากลให้การยอมรับ มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างความโปร่งใส ภายใต้การดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารจัดการความเสี่ยง และเป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกิจการของรัฐวิสาหกิจกำหนดไว้

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์

6. นโยบายการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นทุกรายได้รับสิทธิในฐานะผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรม ผู้ถือหุ้นทุกรายมีสิทธิพื้นฐานเท่าเทียมกันทุกประการตามที่กฎหมายกำหนด มีสิทธิได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลาต่อการตัดสินใจ และมีสิทธิในการตัดสินใจ โดยการออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารกลาง

5. ด้านความเสี่ยง และการควบคุมภายใน

1. นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อช่วยสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่ม มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งช่วยยกระดับการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และมีธรรมาภิบาลและเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีกรอบและแนวทางการดำเนินงาน คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

2. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (683) (Governance, Risk Management and Compliance : GRC)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อสร้างคุณค่าและความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้วยการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณและการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพิ่มประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังความเสี่ยง เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมทั้งการบริหารจัดการในกรณีที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี การเรียกร้องค่าปรับหรือค่าเสียหาย การถูกลงโทษ และการให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ และทันเวลา ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

3. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบทำให้การบริการหยุดชะงัก โดยธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี สร้างความเชื่อมั่น และพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางกู้คืนบริการให้กลับสู่สภาวะปกติได้ภายในเวลาที่กำหนด รักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าของธนาคาร ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสามารถดำเนินธุรกิจโดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของทางการและ/หรือคู่สัญญาต่างๆ

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

4. นโยบายตรวจสอบภายใน (Internal Auditing Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานกิจกรรมการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและเพื่อให้การตรวจสอบภายในบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน หน้าที่ความรับผิดชอบที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบภายใน เพื่อสายงานตรวจสอบ ธ.ก.ส. เป็นกลไกสำคัญในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบต่าง ๆ ของธนาคารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคาร

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายตรวจสอบ

6. ด้านความยั่งยืนและนวัตกรรม

1. นโยบายความยั่งยืน

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อพัฒนาภาคชนบท สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน อย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก ลดความเหลื่อมล้ำ ในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม จึงได้นำหลักการความยั่งยืนองค์กร (Sustainable Organization) ที่บริหารจัดการด้วยการสร้างความสมดุล ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน มีการจัดการความเสี่ยงและโอกาสของปัจจัยความยั่งยืนมาเป็นเครื่องมือ ในการขับเคลื่อนกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ด้วยความเท่าเทียมกัน ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ธ.ก.ส. เพื่อให้มีการขับเคลื่อนและดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม แสดงเจตนารมณ์ และความมุ่งมั่นด้วยการกำหนดกรอบความคิด ทิศทาง และเป้าหมายที่จะเป็นประโยชน์ก่อให้เกิดคุณค่า สร้างมูลค่าและสร้างความยั่งยืน สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 เป้าหมาย ขององค์การ สหประชาชาติให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนด

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์

2. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางการดำเนินกิจการ โดยมุ่งสร้างคุณค่าระหว่าง ธ.ก.ส. กับชุมชนเกษตรกรลูกค้า (Creating Shared Value) เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เกื้อกูล แบ่งปัน เป็นธรรม (Care Share Fair)

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพัฒนาลูกค้าและชุมชน

3. นโยบายด้านการจัดการนวัตกรรมและการจัดการความรู้

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ ของ ธ.ก.ส. คือ “ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน” โดยแบ่งเป็น 2 มิติ ได้แก่ (1) ธนาคารที่ยั่งยืน มุ่งเน้น การเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ และบริการทางการเงินภาคเกษตรและชนบทไทย รวมทั้งยกระดับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขีดความสามารถบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานรองรับ ทิศทางขององค์กร และ (2) พัฒนาชนบทที่ยั่งยืนมุ่งยกระดับเศรษฐกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็ง มีศักยภาพ ในการพึ่งพาตนเองได้ เพิ่มศักยภาพการแข่งขันของลูกค้า พร้อมทั้งสนับสนุนและเชื่อมโยงธุรกิจเกษตรร่วมกับ เครือข่าย เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินครัวเรือนเกษตรกรและยกระดับในการแข่งขันของเศรษฐกิจครัวเรือน รวมถึงพัฒนาศักยภาพชุมชนแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืน ภายใต้ BCG Model

ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม

7. ด้านบัญชีการเงินและหลักทรัพย์

1. นโยบายการขายสินทรัพย์

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารซื้อหรือมีไว้ เพื่อใช้เป็นสถานที่ดำเนินธุรกิจและอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขาย ทอดตลาดมีแนวทางในการดำเนินงานและมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และผู้รับผิดชอบชัดเจน

โดยแนวนโยบายต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และเพื่อให้การขายสังหาริมทรัพย์มีความโปร่งใส ตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายอำนวยการ

2. นโยบายการจัดชั้น การกันสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้มีการกันเงินสำรองอย่างเพียงพอและสามารถรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่ถือครองอยู่ โดยเฉพาะเงินให้สินเชื่อ ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์หลักของสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.23/2562 เรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายการบัญชี

3. นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์ (Investment Policy)

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้การบริหารสินทรัพย์สภาพคล่องส่วนเกินเกิดประโยชน์สูงสุด ได้รับผลตอบแทนภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ให้เป็นไปตามกรอบ แนวทาง และมาตรฐานที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด อีกทั้งให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร และสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า และเพื่อให้มีหลักทรัพย์ที่เพียงพอสำหรับใช้เป็นหลักประกันการกู้ยืมเงิน เพื่อการบริหารสภาพคล่องและการชำระคูปัญชีในระบบการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารการเงิน

4. นโยบายการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้มีการคุ้มครองเงินรับล่วงหน้าที่ธนาคารรับมาจากธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของธนาคารตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินไม่สามารถดำเนินการให้ผู้ใช้บริการแล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยธนาคารต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าตลอดเวลาที่เงินดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของธนาคาร หากธนาคารเกิดปัญหา เช่น ศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ ให้ ธปท. และเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รวบรวมเงินรับล่วงหน้า และจัดสรรเงินดังกล่าวคืนให้แก่ผู้ให้บริการ หรือโอนบัญชีและเงินรับล่วงหน้าไปให้ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นทำการโอนเงินแทนธนาคารจัดทำบัญชีเงินรับล่วงหน้าแยกแต่ละราย ธนาคารเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้า แยกต่างหากจากเงินทุนหมุนเวียนอื่นให้ชัดเจน โดยแยกออกจากทรัพย์สินของธนาคาร และไม่อาจนำไปใช้เพื่อการอื่นใดได้
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ และฝ่ายปฏิบัติการดิจิทัล

5. นโยบายการประเมินราคาสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด

ธ.ก.ส. มีการกำหนดนโยบายฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยมุ่งหวังให้มูลค่าอสังหาริมทรัพย์รอการขายสะท้อนมูลค่าที่แท้จริงตามสถานะที่เป็นปัจจุบัน สำหรับการนำมูลค่ามาใช้ในการคำนวณปริมาณเงินสำรองให้เพียงพอรองรับความเสียหาย ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด โดยกำหนดวิธีการประเมิน การเลือกใช้ และคุณสมบัติของผู้ประเมินมูลค่าอิสระป้องกันปัญหาอันเกิดจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายการประเมินราคาปีละ 1 ครั้ง
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายอำนวยการ

ภาคผนวก

ลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

ข้าพเจ้า ได้อ่านคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้ว
ข้าพเจ้าจะยึดถือแนวทางคู่มือนี้ไปเป็นพื้นฐานในการทำงานทุกกรณีจนเกิดเป็นคุณธรรมประจำใจ





ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

เลขที่ 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทร. 0 2558 6555
www.baac.or.th