

รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี 2563

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
1. หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator)	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกษตรกรสามารถแข่งขันได้ • พัฒนาระบบ Big Data เพื่อบูรณาการข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรอย่างทั่วถึง 	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างโครงข่ายสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ประสบความสำเร็จและต่อยอดธุรกิจ การเกษตรให้เกิดชื่อเสียง • ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการให้บริการรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	โครงการพัฒนาระดับองค์การด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ITA)	คะแนนประเมิน ITA 96.74 คะแนน
2. คณะกรรมการธนาคาร (BODs)	<ul style="list-style-type: none"> • การวางแผนงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์จริง และควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ต้องสร้างผลลัพธ์ให้เป็นรูปธรรมและวัดผลได้ชัดเจน • พิจารณาศึกษาสาเหตุ 	<ul style="list-style-type: none"> • ขยายฐานการให้บริการในระดับอาเซียน • เชื่อมโยงลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มให้เกิดเป็นโครงข่าย เพื่อต่อยอดสินค้าเกษตรได้รวมทั้งเข้าใจพฤติกรรมและสิ่งที่ลูกค้ามองหา เพื่อเป็นคนกลางในการเชื่อมประสาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การสัมภาษณ์ • การจัดประชุมสัมมนา • การจัดประชุมสาธารณะ • การจัดทำแบบสอบถาม <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทางแบบจำกัด (Limited Two-way</p>	<p>1. โครงการบริหารจัดการด้าน IT ตามหลักธรรมาภิบาล (IT Governance)</p> <p>2. โครงการพัฒนาระดับองค์การด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ITA)</p>	สามารถดำเนินการปิด GAP ได้ 10% ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คะแนนประเมิน ITA 96.74 คะแนน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<p>วิเคราะห์ข้อดี ข้อด้อย พร้อมกับประชาสัมพันธ์ สื่อสารวิธีการใช้งานเพื่อสร้างประโยชน์กับเทคโนโลยี กับสิ่งที่ลงทุนไป</p> <ul style="list-style-type: none"> • การวางแผนเพื่อรับมือกับสถานการณ์พิเศษ และเตรียมความพร้อมในการให้บริการลูกค้าล่วงหน้า รวมทั้งหมั่นตรวจเช็คไม่ให้ระบบล่มหรือผิดพลาดก่อนเปิดใช้งานจริง 	<p>กลุ่มลูกค้าเข้าด้วยกัน</p>	<p>Communication)</p>		
<p>3. ผู้ถือหุ้น ๖.ก.ส. (Shareholder)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ขยายกลุ่มลูกค้านอกภาคเกษตรมากขึ้น มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ประเภทอื่นมากขึ้น • เพิ่มเงินทุน หรือยืดหยุ่นหลักเกณฑ์เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการเงินทุน 	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นมากกว่าแหล่งเงินทุนของลูกค้า แต่ต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่เกี่ยวกับเกษตรกร หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การเกษตรร่วมกับหน่วยงาน หรือองค์การ เกษตรอื่น ๆ • มุ่งเน้นการเชื่อมสายสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way</p>	<p>แผนการบริหารการประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ๖.ก.ส. ประจำปี</p>	<p>สามารถดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้นได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
		หรือการสร้างเครือข่ายสำหรับกลุ่มลูกค้า สถาบันเกษตรกร และองค์กรการเงินชุมชน	Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)		
4. คู่ค้าคู่ความร่วมมือ (Partners/ Collaborator)	<p><u>ด้านเศรษฐกิจ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> นโยบายที่ช่วยผลักดันราคาให้ได้เหมือนกับการประกันราคา เพื่อช่วยเหลือเกษตรกร เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่เกษตรกร เพื่อให้เกษตรกรสามารถมีเงินลงทุนในด้านการพัฒนาศักยภาพของสินค้า <p><u>ด้านสังคม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมชุมชนและเครือข่ายให้มีศักยภาพต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในภาวะที่มี 	<p><u>ด้านเศรษฐกิจ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ร่วมมือกับกระทรวงพาณิชย์ ที่ดูแลด้านนโยบายราคา และผลักดันไม่ให้ราคาผลผลิตทางการเกษตร ขึ้นอยู่กับพ่อค้าคนกลาง เปิดโอกาสให้อาชีพอิสระและผู้มีรายได้น้อยเข้าถึงแหล่งเงินทุนมากขึ้น เปิดโอกาสให้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เข้ามามีส่วนร่วม <p><u>ด้านสังคม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนแนะนำให้กลุ่มชุมชนวางแผนครอบครัว และรู้จักการออม ทำให้จริงจัง ต่อเนื่อง และ 	<ul style="list-style-type: none"> การสัมภาษณ์ การจัดประชุมสัมมนา การจัดประชุมสาธารณะ การจัดทำแบบสอบถาม <p><u>คำอธิบาย</u> (เป็นการสื่อสารสองช่องทางแบบจำกัด (Limited Two-way Communication)</p>	<ol style="list-style-type: none"> แผนสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต โครงการพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยรองรับ Cyber Resilience 	<p>รายงานผลการดำเนินการ เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>สามารถดำเนินการปิด GAP ได้ 91 % (GAP 33 ข้อ ดำเนินการแก้ไขได้ 30 ข้อ)</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<p>การแข่งขันสูง <u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างกิจกรรมพิเศษให้มากขึ้นโดยร่วมมือกับหลายหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชน 	<p>วางแผนอย่างเป็นระบบ <u>ด้านสิ่งแวดล้อม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ร่วมรณรงค์กับเกษตรกรเพื่อลดการใช้สารเคมีให้น้อยลง 			
<p>5. ผู้ส่งมอบ (Supplier)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริการด้านการเงินในลักษณะธุรกิจกับธุรกิจเพื่อตอบสนองลูกค้ากลุ่มธุรกิจด้านการเกษตรเพิ่มบริการในส่วนของการขอสินเชื่อออนไลน์ • ปรับระเบียบข้อบังคับบางอย่างเพื่อให้การบริการทางการเงินมีความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น • ส่งเสริมให้เครือข่ายใช้ผลิตภัณฑ์ดิจิทัลของ ธ.ก.ส. มากขึ้น ให้เกิดการหมุนเวียนเงินเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินการในลักษณะธุรกิจกับธุรกิจเพื่อผู้บริโภค (B2B) มากยิ่งขึ้น และควรใช้ประโยชน์จากความสามารถของคู่ค้าให้มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> • การสัมภาษณ์ • การจัดประชุมสัมมนา • การจัดประชุมสาธารณะ • การจัดทำแบบสอบถาม <p><u>คำอธิบาย</u> (เป็นการสื่อสารสองช่องทางแบบจำกัด (Limited Two-way Communication))</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. แผนสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต 2. โครงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความยั่งยืน 	<p>รายงานผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	เศรษฐกิจ แบบระบบปิด (Closed-loop Economy) เมื่อเครือข่ายต้องการขอสินเชื่อ ธ.ก.ส. และสามารถประเมินได้จากการทำรายการที่เกิดขึ้น				
6. พนักงาน ธ.ก.ส. (Workforce)	<ul style="list-style-type: none"> เสริมสร้างความรู้เฉพาะทางให้ตรงกับสายงานของพนักงาน ส่งเสริมการอบรมและเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลให้แก่พนักงานทุกภาคส่วน มี Case Study เพื่อเป็นตัวอย่างให้เห็นภาพที่ชัดเจน และสามารถนำความรู้ไปใช้งานตรงจุดมากขึ้น สนับสนุน ช่วยต่อยอดและสร้างแรงจูงใจให้คนเก่งให้เกิดการพัฒนาและเพื่อรักษาบุคลากรที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ศึกษาแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ เทคโนโลยี กับองค์กรชั้นนำ 	<ul style="list-style-type: none"> การสัมภาษณ์ การจัดประชุมสัมมนา การจัดประชุมสาธารณะ การจัดทำแบบสอบถาม <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทางแบบจำกัด (Limited Two-way Communication))</p>	<ol style="list-style-type: none"> โครงการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรรองรับการส่งเสริมธุรกิจชุมชน โครงการพัฒนาพนักงานเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - 98.32% ของพนักงานที่รับผิดชอบธุรกิจชุมชนสร้างไทยได้รับการอบรม - ชุมชนได้รับการพัฒนาจำนวน 2,563 ชุมชน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและผ่านเกณฑ์การเรียนรู้ตามที่ธนาคารกำหนดจำนวน 1,357 คน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<p>เก่งไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินขีดความสามารถพนักงานเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานให้ตรงกับความต้องการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการชวนขยายหาความรู้มากขึ้น 				
<p>7. ชุมชนและสังคม (Social & community)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร เช่น การเข้าถึงเกษตรกร ราคาสินค้าที่เป็นธรรมต่อเกษตรกร • เพิ่มมูลค่าสินค้าและการออกแบบบรรจุภัณฑ์ • สินค้าเพียงพอต่อความต้องการของตลาด • One-Stop Service ที่ให้ความรู้ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ • ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดสรรหน่วยงานลงพื้นที่ไปสอนเรื่องอาชีพให้กับชาวบ้าน หาดตลาดในการขายสินค้าให้ และช่วยในการประชาสัมพันธ์สินค้า • จัดสร้างชุมชนต้นแบบเป็นตัวอย่างให้ชุมชนอื่น ๆ สามารถดำเนินรอยตามได้ • จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาด้านวิสัยทัศน์ของชุมชนให้ดีขึ้นให้ชุมชนสามารถพัฒนาไปเป็นชุมชนตัวอย่างได้ • ส่งเสริมการก่อตั้งกลุ่ม หรือ 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	<p>โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบฯ เพื่อยกระดับสู่ชุมชนอุดมสุข</p>	<p>ชุมชนอุดมสุข (สะสม) จำนวน 5,215 ชุมชน</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานของผู้ผลิตสินค้า 	กองทุน เพื่อรองรับในระยะยาว <ul style="list-style-type: none"> จัดสรรหน่วยงานลงพื้นที่เพื่อกระตุ้นและติดตามผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ 			
8. ลูกค้ำ					
กลุ่มลูกค้าผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ (S1)					
1) ลูกค้าเกษตรกร/บุคคลธรรมดา	<ul style="list-style-type: none"> สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา เบิกเงินกู้ได้ด้วยตนเองที่สาขา ทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ สามารถติดต่อสอบถามกับพนักงานที่สาขาหรือโทรหาเจ้าหน้าที่สาขา 	<ul style="list-style-type: none"> มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่ เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางการเงิน การลงทุน การทำ การเกษตร มีสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าชั้นดี เช่น ชำระหนี้ตามกำหนด บัญชีเงินฝากที่มีผลตอบแทนในรูปแบบดอกเบี้ยที่โดดเด่น 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรึกษาหารือ การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	โครงการมาตรการแก้ไขปัญหานี้เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่มีหนี้ อันเป็นภาระหนัก (กลุ่ม 3 - กลุ่ม 4)	33.26% ได้รับการจัดการหนี้ตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด
กลุ่มลูกค้าบุคคลและเกษตรกรที่ไม่ได้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ (S2)					
1) นักเรียน/นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> มีกิจกรรมส่งเสริมการขายแบบสะสมคะแนน 	<ul style="list-style-type: none"> ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคาร 	โครงการรับลูกค้าใหม่ ทายาทเกษตรกรและเกษตรกรรุ่นใหม่	รับขึ้นทะเบียนลูกค้าใหม่จำนวน 125,778 ราย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<p>จากการใช้บริการธนาคารอย่างต่อเนื่อง และแจกของรางวัลตามช่วงเทศกาล</p> <ul style="list-style-type: none"> ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM-CDM (ตู้ให้บริการอัตโนมัติ) และโมบายล์แอปพลิเคชัน ผลิตภัณฑ์เงินฝากในรูปแบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่มีสมุด) ติดต่อสอบถามผ่านทางออนไลน์ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ของธนาคาร โมบายแอปพลิเคชัน ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย 	<p>และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> การปรึกษาหารือ การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	<p>โดยพัฒนาให้เป็น Smart Farmer/ Young Smart Farmer โดยร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน</p>	
<p>2) บุคคลทั่วไปวัยทำงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา บัญชีเงินฝากที่มี 	<ul style="list-style-type: none"> ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ พนักงานสามารถตอบ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรึกษาหารือ การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 	<p>โครงการรับลูกค้าใหม่ ทายาทเกษตรกรและเกษตรกรรุ่นใหม่ โดยพัฒนาให้เป็น Smart Farmer/ Young Smart Farmer โดยร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน</p>	<p>รับขึ้นทะเบียนลูกค้าใหม่จำนวน 125,778 ราย</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<p>ผลตอบแทนในรูปแบบ ดอกเบี้ยและการลู่ รางวัล</p> <ul style="list-style-type: none"> • ยกเว้นค่าธรรมเนียมใน การทำธุรกรรมผ่าน โหมบายล์แอปพลิเคชัน ของธนาคาร • รูปแบบสาขาธนาคาร ให้บริการที่ทันสมัยมี เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการภายในสาขา เป็นหลัก และให้บริการ เป็นกันเองบรรยากาศ ภายในสาขา สอดคล้อง กับความเป็นอยู่ของ ชุมชนนั้นๆ 	<p>คำถามทั่วไปให้กับลูกค้าได้ ทันทที หรือขออนุญาต ตรวจสอบข้อมูลและตอบ กลับด้วยตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> • อนุมัติสินเชื่อกภายใน 7 - 14 วัน 	<p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสอง ช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้น การพิจารณาร่วมกัน ระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้ มีส่วนได้เสีย)</p>		
<p>3) บุคคลทั่วไปสูงวัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> • มีสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า ชั้นดี เป็นลูกค้ามานาน • บริเวณสาขา มีสิ่ง อำนวยความสะดวกเพื่อ คนพิการ หรือต้องการ ความช่วยเหลือเป็น พิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์เงินฝากแบบมี สมุด • พนักงานสามารถจดจำและ เรียกชื่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้ • พิจารณาวางเงินสินเชื่อกตาม หลักทรัพย์ค้ำประกันเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย</p>	<p>โครงการรับลูกค้าใหม่ ทายาท เกษตรกรและเกษตรกรรุ่นใหม่ โดยพัฒนาให้เป็น Smart Farmer/ Young Smart Farmer โดยร่วมมือกับภาครัฐ และเอกชน</p>	<p>รับขึ้นทะเบียนลูกค้าใหม่ จำนวน 125,778 ราย</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> • บัญชีเงินฝากที่มีผลตอบแทนในรูปแบบดอกเบี้ย และการลู่เลือกรางวัล • รับข่าวสาร ผ่านพนักงานสาขา เจ้าหน้าที่โทรไป ข้อความทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ 	<p>หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีสลากออมทรัพย์หน่วยละ 20 บาทสามารถถอนได้เมื่อครบกำหนดเท่านั้น 	<p>(เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>		
4) เกษตรกรรายย่อย	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา • เปิดช่องทางการตลาดออนไลน์ และมีสถานที่ให้ลูกค้านำสินค้ามาวางขายที่สาขาของธนาคาร • พิจารณาวางเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์สินค้ำประกันเป็นหลัก และ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการสนับสนุนส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านอาชีพ หรือนวัตกรรมทางการเกษตรกับลูกค้า • ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	โครงการรับลูกค้าใหม่ ทายาทเกษตรกรและเกษตรกรรุ่นใหม่ โดยพัฒนาให้เป็น Smart Farmer/ Young Smart Farmer โดยร่วมมือกับภาครัฐ และเอกชน	รับขึ้นทะเบียนลูกค้าใหม่ จำนวน 125,778 ราย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	ตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น				
5) เกษตรกรรุ่นใหม่	<ul style="list-style-type: none"> • บัญชีเงินฝากที่มีผลตอบแทนในรูปแบบดอกเบี้ย และการลุ้นรางวัล • ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่านโมบายล์แอปพลิเคชันของธนาคาร • ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM/CDM (ตู้ให้บริการอัตโนมัติ) และโมบายล์แอปพลิเคชัน • มีจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านช่องทางดิจิทัล และที่สาขา 	<ul style="list-style-type: none"> • มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่ เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางการเงิน การลงทุน การทำ การเกษตร • มีการสนับสนุนส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านอาชีพ หรือนวัตกรรมทางการเกษตรกับลูกค้า • พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย • ทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง ผ่านตู้ ATM/CDM (ตู้ให้บริการอัตโนมัติ) โมบายล์แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	โครงการรับลูกค้าใหม่ ทายาทเกษตรกรและเกษตรกรรุ่นใหม่ โดยพัฒนาให้เป็น Smart Farmer/ Young Smart Farmer โดยร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน	รับขึ้นทะเบียนลูกค้าใหม่ จำนวน 125,778 ราย
6) ผู้ประกอบการรายคน	<ul style="list-style-type: none"> • พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์สินค้ำประกันเป็นหลัก และ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่ เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	โครงการรับลูกค้าใหม่ ทายาทเกษตรกรและเกษตรกรรุ่นใหม่ โดยพัฒนาให้เป็น Smart	รับขึ้นทะเบียนลูกค้าใหม่ จำนวน 125,778 ราย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<p>ตามความสามารถในการสร้างรายได้เช่นแผนธุรกิจ เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ชำระตรงเวลา 	<p>การลงทุน การทำ การเกษตร</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ • พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย • มีสลากออมทรัพย์หน่วยละ 20 บาทสามารถถอนได้เมื่อครบกำหนดเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	<p>Farmer/ Young Smart Farmer โดยร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน</p>	
กลุ่มบุคคล สถาบันเกษตรกรและนิติบุคคล (S3)					
<p>1) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง/สถาบันการเงินชุมชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • พิจารณาวางเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์สินค้ำประกันเป็นหลัก และตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่นแผนธุรกิจ เป็นต้น • สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่ เพื่อพบปะลูกค้าให้คำปรึกษาทางการเงินการลงทุน การทำ การเกษตร • มีพนักงานคอยต้อนรับและสอบถามลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการ • พนักงานแนะนำการทำธุรกรรมที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกัน)</p>	<p>โครงการเสริมสร้างศักยภาพ กทบ. ให้มีความพร้อมรองรับธุรกิจชุมชนสร้างไทย</p>	<p>กทบ. ที่เข้าร่วมโครงการ 1,002 แห่ง</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	สำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา	<ul style="list-style-type: none"> มีสลากออมทรัพย์หน่วยละ 20 บาทสามารถถอนได้เมื่อครบกำหนดเท่านั้น 	ระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)		
2) วิสาหกิจชุมชน/กลุ่มไม่เป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none"> สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ชำระตรงเวลา เบิกเงินกู้ได้ด้วยตนเองที่สาขา พิจารณาวางเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลัก และตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ ทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรึกษาหารือ การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	โครงการพัฒนากลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้มีความพร้อมรองรับธุรกิจชุมชนสร้างไทย	วิสาหกิจที่เข้าร่วมโครงการ 6,064 แห่ง
3) สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร	<ul style="list-style-type: none"> สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ชำระตรงเวลา พิจารณาวางเงินสินเชื่อตามหลักทรัพย์ค้ำ 	<ul style="list-style-type: none"> พนักงานยิ้มแย้ม สบตา ลูกค้าเวลาพูดคุย พุดจาอย่างสุภาพมี "คะ/ครับ" เสมอ มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรึกษาหารือ การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย</p>	โครงการพัฒนาและฟื้นฟูการดำเนินธุรกิจสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) ตามหลักธรรมาภิบาล	สกต. กลุ่ม 1 มีปริมาณธุรกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ถึงจำนวน 81.84% ของ สกต. กลุ่ม 1 ทั้งหมด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	<p>ประกันเป็นหลักและตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> เปิดช่องทางการตลาดออนไลน์และมีสถานที่ให้ลูกค้านำสินค้ามาวางขายที่สาขาของธนาคาร 	<p>หรือ</p> <p>ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที</p>	<p>(เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>		
<p>4) หจก. บริษัท และนิติบุคคลอื่นๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> สามารถขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระตรงเวลา มีสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าชั้นดี พิจารณาวงเงินสินเชื่อตามความสามารถในการสร้างรายได้ เช่น แผนธุรกิจ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้าทุกเคาน์เตอร์ รับทราบและตอบกลับในทันทีหรือภายในวันที่ติดต่อ ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที รับเรื่องและแก้ไขปัญหภายใน 5 – 7 วันทำการ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรึกษาหารือ การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p>คำอธิบาย</p> <p>(เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>	<p>แผนงาน Data to Product</p>	<p>มีผลิตภัณฑ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า</p>
<p>5) องค์กรหน่วยงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> สามารถขยายระยะเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> มีพนักงานคอยให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดตั้งคณะกรรมการ 	<p>แผนงาน Data to Product</p>	<p>มีผลิตภัณฑ์ตอบสนองความ</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	รูปแบบการมีส่วนร่วม	แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน
<p>ราชการและรัฐวิสาหกิจ (ภาครัฐ)</p>	<p>การผ่อนชำระหรือพักชำระหนี้ และได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ชำระตรงเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> • รูปแบบสาขาธนาคารให้บริการที่ทันสมัยมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการภายในสาขาเป็นหลักและให้บริการเป็นกันเองบรรยากาศภายในสาขาสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของชุมชนนั้น ๆ 	<p>ลูกค้าทุกเคาน์เตอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> • พนักงานยิ้มแย้ม สบตา • ลูกค้าเวลาพูดคุย พูดจาอย่างสุภาพมี "ค่ะ/ครับ" เสมอ • ไม่ต้องกรอกเอกสารฝาก-ถอนเงิน • ทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที 	<p>โดยมีตัวแทนจากธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> • การปรึกษาหารือ • การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <p><u>คำอธิบาย</u> (เป็นการสื่อสารสองช่องทาง (Two-way Communication) ซึ่งเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างธนาคาร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย)</p>		<p>ต้องการของลูกค้า</p>