

รายงานการวิเคราะห์ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ  
หน่วยงานภาครัฐ (ITA)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ภาพรวมผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของ ธ.ก.ส. มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม 96.43 คะแนน อยู่ในระดับผลการประเมิน AA โดยตัวชี้วัดการประเมินที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ การป้องกันการทุจริต มีค่าคะแนน 100 คะแนน และตัวชี้วัดค่าคะแนนต่ำสุด คือ การปรับปรุงการทำงาน มีค่าคะแนน 91.34

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	การปฏิบัติหน้าที่	99.18
2	การใช้งบประมาณ	97.54
3	การใช้อำนาจ	98.33
4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	96.92
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	98.72
6	คุณภาพการดำเนินงาน	94.48
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.04
8	การปรับปรุงการทำงาน	91.34
9	การเปิดเผยข้อมูล	96.00
10	การป้องกันการทุจริต	100
ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม		96.43

ประเมิน IIT ค่าเฉลี่ย 98.14

ประเมิน EIT ค่าเฉลี่ย 92.62

ประเมินเปิดเผยข้อมูล OIT  
ค่าเฉลี่ย 98

ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.

1. ผลประเมินด้าน IIT มีคะแนนอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) ธ.ก.ส. มีความเข้มแข็งที่ได้แรงสนับสนุนจากความเชื่อมั่นจากภายในหน่วยงานและสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่น ๆ ได้

2. ผลประเมินด้าน EIT มีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก (Very Good) ธ.ก.ส. ควรมีการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานที่โปร่งใสแก่ประชาชนและผู้รับบริการในวงกว้าง และวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่ยังมีข้อติดขัดอยู่บ้างเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงานที่มีคุณภาพ

3. ผลประเมินด้าน OIT มีคะแนนอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) ธ.ก.ส. สามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่น ๆ ได้

วิเคราะห์ผลประเมินตัวชี้วัด 3 ลำดับที่มีคะแนนต่ำ

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	การปรับปรุงการทำงาน	91.34
2	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.04
3	คุณภาพการดำเนินงาน	94.48

จากคะแนนตัวชี้วัดที่มีคะแนนต่ำ 3 ลำดับ เป็นการประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก ได้แก่ การปรับปรุงการทำงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และคุณภาพการดำเนินงาน จึงได้นำประเด็นข้อคำถามมาวิเคราะห์รายละเอียดข้อคำถามตามตัวชี้วัด ดังนี้

### 1. การปรับปรุงการทำงาน คะแนนเฉลี่ย 91.34

1.1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด 91.17

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	0%	0.96%	25.56%	73.48%	91.17

1.2 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้นมากน้อยเพียงใด 89.90

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	0%	1.60%	28.12%	70.29%	89.90

1.3 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่ 98.61

หัวข้อประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	98.40%	1.60%	98.61

1.4 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด 86.56

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.32%	5.11%	32.59%	61.98%	86.56

1.5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น  
 มากน้อยเพียงใด 90.48

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	0%	1.28%	27.16%	71.57%	90.48

## 2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 92.04

2.1 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด 89.78

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	2.85%	1.58%	24.68%	70.89%	90.24
มีช่องทางหลากหลาย	2.24%	1.92%	25.96%	69.87%	89.32

2.2 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน  
 มากน้อยเพียงใด 88.98

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0%	2.22%	30.38%	67.41%	88.98

2.3 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่ 94.79

หัวข้อประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	95.25%	4.75%	94.79

2.4 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน  
 มากน้อยเพียงใด 88.98

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0%	2.22%	30.38%	67.41%	88.98

2.5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงาน 91.85  
ได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0%	1.27%	23.73%	75%	91.85

2.6 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ใน 94.79  
หน่วยงานหรือไม่

หัวข้อประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	94.27%	5.73%	94.79

### 3. คุณภาพการดำเนินงาน คะแนนเฉลี่ย 94.48

3.1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ 93.52  
มากน้อยเพียงใด

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
โปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	0.92%	0%	17.74%	81.35%	93.81
โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0.63%	0.63%	18.44%	80.31%	93.23

3.2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ 94.04  
อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	0%	0%	19.33%	80.67%	94.04

3.3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่าง 93.69  
ตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	0.31%	0.31%	19.27%	80.12%	93.69

3.4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อร้อง  
ขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือ  
ให้บริการ หรือไม่ 98.84

หัวข้อประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
เงิน	1.52%	98.48%	98.61
ทรัพย์สิน	1.22%	98.78%	98.96
ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลด ราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	1.22%	98.78%	98.96

3.5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็น  
หลัก มากน้อยเพียงใด 92.32

หัวข้อประเมิน	น้อยที่สุดหรือ ไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดย คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็น หลัก มากน้อยเพียงใด	0%	0.61%	23.17%	76.22%	92.32

เมื่อพิจารณาหัวข้อประเมินในตัวชี้วัดที่มีคะแนนต่ำแล้ว ปรากฏว่า หัวข้อประเมินที่มีคะแนนไม่ถึง  
90 คะแนน เรียงลำดับคะแนน ดังนี้

หัวข้อประเมิน	คะแนน
1. มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อย เพียงใด	86.56
2. มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด	88.98
3. การเผยแพร่ข้อมูลของ ธ.ก.ส. หน่วยงาน มีหลากหลายช่องทาง มากน้อยเพียงใด	89.32
4. ธ.ก.ส. มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	89.90

ธ.ก.ส. ได้พิจารณาหัวข้อประเมินที่มีคะแนนต่ำ เพื่อนำมาใช้เป็นปัจจัยกำหนดแผนงานหรือมาตรการแก้ไขข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้น โดยกำหนดเป็นแนวทางเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการ ดังนี้

หัวข้อประเมิน	มาตรการ/แผนงาน	ส่วนงานผู้รับผิดชอบ
การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น	1. โครงการกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สธป. ศวพ.
การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน	1. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานในหลายช่องทาง ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย 2. การติดป้าย/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ประกาศที่สำคัญ	สสป. สธป.
การเผยแพร่ข้อมูลของ ธ.ก.ส. หน่วยงานมีหลากหลายช่องทาง มากน้อยเพียงใด	1. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารของธนาคารให้มากขึ้น ซึ่งปัจจุบันมี 13 ช่องทาง 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ ตามมาตรฐาน	ฝกต. ฝกต.
ธ.ก.ส. มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	1. สอบทานการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ถูกต้องเป็นไปตามวิธีปฏิบัติ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2. กำหนดหลักสูตรการให้บริการด้วยใจ ในการอบรมพนักงาน	สธป. สพน.

### ข้อคิดเห็นจากแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความเห็นโดยให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานมีการปรับปรุงและดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น มีดังนี้

#### 1. ข้อคิดเห็นจากแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

- ให้มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ภายในเป็นประจำทุกปี
- ผู้บริหารให้ความสำคัญในการสื่อสารให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี
- ควรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ธนาคารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหารสื่อสาร และถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตให้กับพนักงานทุกระดับ รวมทั้งเป็นต้นแบบ Role Model ได้เป็นอย่างดี และมีการชักจูงหรือสื่อสารคุณธรรม ธรรมมาภิบาล การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ผ่านทุกช่องทางให้พนักงาน ผู้บริหาร ทราบอย่างต่อเนื่อง ตามที่ได้ดำเนินการมาอย่างสม่ำเสมอตลอดมา
- มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้พนักงานมีคุณธรรม โปร่งใส เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- ธ.ก.ส.มีแนวทาง คู่มือ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนถือใช้ปฏิบัติได้ทั่วทั้งองค์กร

## 2. ข้อคิดเห็นจากแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- ควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ขอให้ ฐ.ก.ส. ช่วยเป็นพี่เลี้ยงในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามระเบียบที่ถูกต้องต่อไป
- ปฏิบัติทุกคนเท่าเทียมกันอย่าเลือกปฏิบัติกับญาติสนิท

จากข้อคิดเห็นดังกล่าว เมื่อพิจารณาประเด็นที่พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อคิดเห็นแล้ว เป็นเรื่องที่ ฐ.ก.ส. ให้ความสำคัญและดำเนินการอยู่แล้ว มีผู้รับผิดชอบชัดเจน จัดทำเป็นแผนงานอย่างต่อเนื่อง แต่เพื่อให้ส่วนงานได้ให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น จึงได้แจ้งให้ส่วนงานนำไปดำเนินการและยกระดับแผนงานให้เกิดเป็นรูปธรรมรวมทั้งสื่อสารเผยแพร่ให้รับทราบโดยทั่วกัน

---