



การนำผลการประเมิน ITA ไปสู่การพัฒนาองค์กร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ธนาคารออมสิน
(Government Savings Bank)



การนำผลการประเมิน ITA ไปสู่การพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

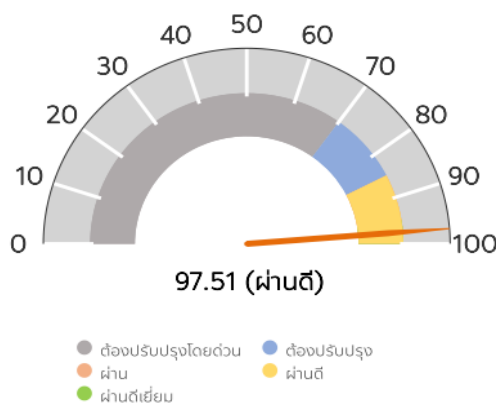
ตามที่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้กำหนดให้มี “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรให้มีความเป็นธรรม โปร่งใส อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้มีโอกาสและมีส่วนร่วมในการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐโดยรวมมากขึ้น รวมถึงเป็นมาตรการด้านการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างธรรมาภิบาลภาครัฐ การสร้างระบบคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ และผลการประเมิน ITA เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2565 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และ ให้กำหนดตัวชี้วัดของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลการประเมิน ITA

ธนาคารออมสิน ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดยตลอดระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้นำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การปรับปรุง วางแผน และพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้มีความเป็นธรรม รวมทั้งทราบสถานะด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานด้านต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การป้องกันการทุจริตในภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

1. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานธนาคารออมสิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.1 ผลการประเมินภาพรวม

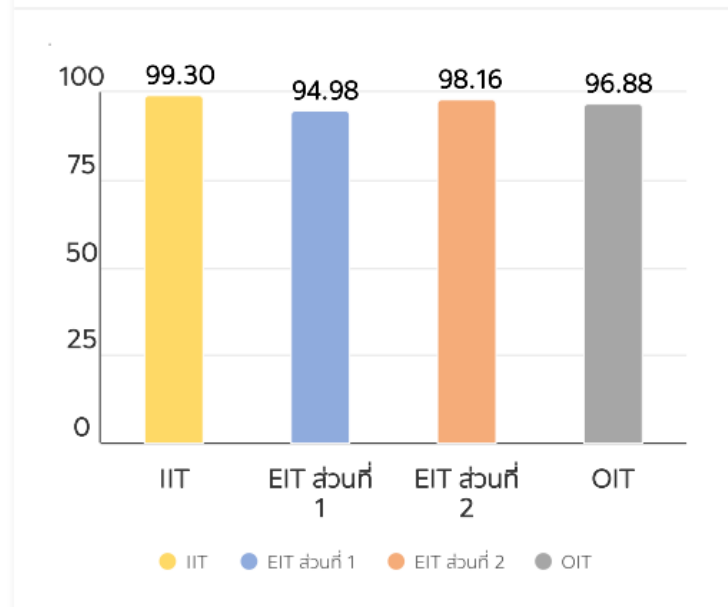
ธนาคารออมสินได้รับผลคะแนนการประเมิน ITA 97.51 คะแนน อยู่ในระดับ “ผ่านดี” จัดเป็นอันดับที่ 2 ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) และจัดเป็นอันดับที่ 14 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด 51 หน่วยงาน โดยผลคะแนนลดลง 1.45 คะแนน เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2567 ที่ได้รับผลการประเมินภาพรวม 98.96 คะแนน อย่างไรก็ตาม ผลคะแนนการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2568 ของธนาคารออมสิน ยังคงบรรลุค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (21) ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินจะต้องได้คะแนน 85 คะแนนขึ้นไป ทั้งนี้ มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาพที่ 1 ผลการประเมินภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.2 ผลการประเมินรายเครื่องมือ

ธนาคารออมสิน ได้รับผลการประเมินรายเครื่องมือ โดยแยกเป็นแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ดังนี้



ภาพที่ 2 ผลการประเมินรายเครื่องมือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

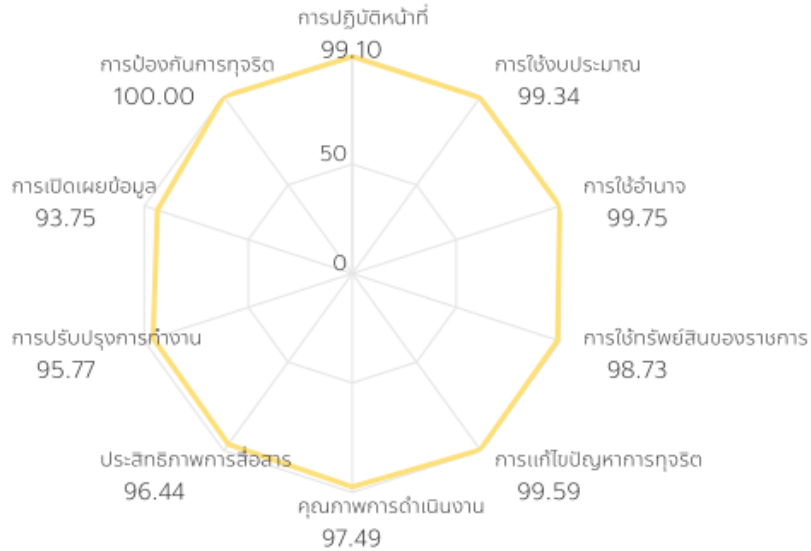
แบบวัด	ผลการประเมิน		ผลต่าง
	ปีงบประมาณ 2567	ปีงบประมาณ 2568	
IIT	99.62	99.30	- 0.32
EIT ส่วนที่ 1	95.92	94.98	- 0.94
EIT ส่วนที่ 2	97.89	98.16	+ 0.27
OIT	100.00	96.88	- 3.12
รวม	98.96	97.51	- 1.45
ภาพรวม	ผ่านดีเยี่ยม	ผ่านดี	

ภาพที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการประเมินรายเครื่องมือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 - 2568

สำหรับผลการประเมินรายเครื่องมือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่ธนาคารออมสินได้รับมีผลการประเมินลดลง ยกเว้น แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ 2 ดังนั้น ธนาคารจะต้องเร่งพัฒนาการดำเนินการในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส พัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริต พัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล เพื่อให้ธนาคารได้รับความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนต่อเนื่องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

1.3 ผลประเมินรายตัวชี้วัด

ธนาคารออมสิน ได้รับผลประเมินรายตัวชี้วัด จำนวน 10 ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุดแก่ ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต สำหรับตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล



ภาพที่ 4 ผลประเมินรายตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

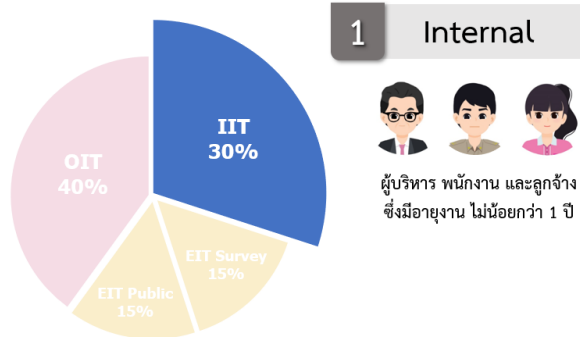
เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินรายตัวชี้วัดของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ 2567	ปีงบประมาณ 2568	ผลต่าง
1	การปฏิบัติหน้าที่	99.86	99.10	- 0.76
2	การใช้งบประมาณ	99.67	99.34	- 0.33
3	การใช้อำนาจ	99.81	99.75	- 0.06
4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	98.82	98.73	- 0.09
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	99.96	99.59	- 0.37
6	คุณภาพการดำเนินงาน	98.65	97.49	- 1.16
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	97.64	96.44	- 1.20
8	การปรับปรุงการทำงาน	94.42	95.77	+ 1.35
9	การเปิดเผยข้อมูล	100.00	93.75	- 6.25
10	การป้องกันการทุจริต	100.00	100.00	0

ภาพที่ 5 ผลการเปรียบเทียบผลประเมินรายตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 - 2568

2. ข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของธนาคารออมสิน

(1) ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)



การประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การปฏิบัติหน้าที่ 2) การใช้งบประมาณ 3) การใช้อำนาจ 4) การใช้ทรัพย์สินของราชการ และ 5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ธนาคารออมสิน ได้รับผลการประเมินการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ โดยมีคะแนนสูงสุด ซึ่งควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน
1	การปฏิบัติหน้าที่	99.10
2	การใช้งบประมาณ	99.34
3	การใช้อำนาจ	99.75
4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	98.73
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	99.59

ภาพที่ 6 ผลการประเมิน IIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถาม ที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ข้อ i1 ประเด็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (อ้างอิงจาก ๐8) หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการหรือมาติดต่อ (อ้างอิงจาก ๐9) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน มาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือจุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป

ข้อ i2 ประเด็นบุคลากรภายในหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐10) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงาน

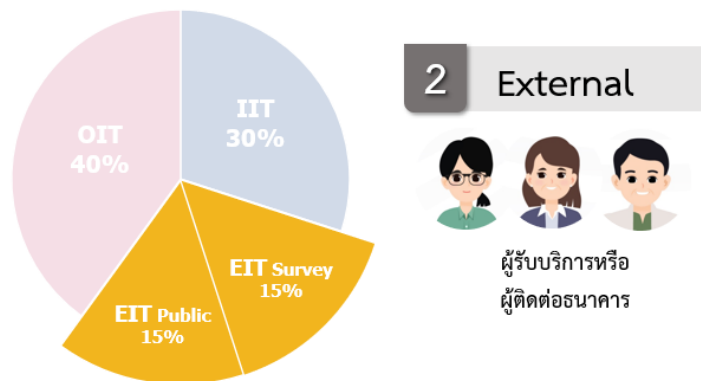
และช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐8) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐9) โดยละเอียดหรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ข้อ i5 ประเด็นเจ้าหน้าที่บางรายในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ ดังนั้น หน่วยงานควร จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในการทุจริต ในประเด็นการเบิกจ่ายเงิน นอกเหนือจากประเด็นการเรียกรับสินบน และกำหนดมาตรการสำหรับการป้องกันการทุจริตจากการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ (อ้างอิงจาก ๐23) ตลอดจนบังคับ ใช้จนเกิดผลสัมฤทธิ์

ข้อ i6 ประเด็นหน่วยงานมีการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดังนั้น หน่วยงาน ควรจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง (อ้างอิงจาก ๐12, ๐13) พร้อมทั้งเผยแพร่รายการจัดซื้อจัดจ้างและกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างให้ครบตามองค์ประกอบ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร ภายในและบุคคลภายนอก

ข้อ i10 ประเด็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางราย มีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการ ตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐8) พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

(2) ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)



การประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ 6) คุณภาพการดำเนินงาน 7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร 8) การปรับปรุงระบบการทำงาน

ธนาคารออมสิน ได้รับผลการประเมินการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน โดยมีคะแนนสูงสุด ซึ่งควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน
6	คุณภาพการดำเนินงาน	97.49
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	96.44
8	การปรับปรุงระบบการทำงาน	95.77

ภาพที่ 7 ผลการประเมิน EIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

EIT ส่วนที่ 1 ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง

ข้อ e1 ประเด็นมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุ ทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐8) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐9) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือจุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

ข้อ e4 และ e5 ประเด็นมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด 9.1, 9.2, 9.3)

ข้อ e7 ประเด็นมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐20)

ข้อ e8 ประเด็นมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐20) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐6) อีกทั้งควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐3) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง เพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

EIT ส่วนที่ 2 ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล

ข้อ e4 ประเด็นมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด 9.1, 9.2, 9.3)

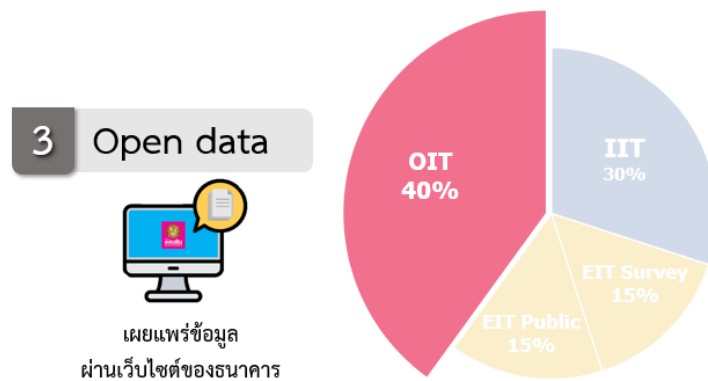
ข้อ e6 ประเด็นมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐3) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึงควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

ข้อ e7 ประเด็นนี้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก o20)

ข้อ e8 ประเด็นนี้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังไม่มีมีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก o20) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก o6) อีกทั้งควรเผยแพร่ช่องทางติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก o3) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

ข้อ e9 ประเด็นนี้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก o10) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

(3) ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)



การประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ 9) การเปิดเผยข้อมูล 10) การป้องกันการทุจริต

ธนาคารออมสิน ได้รับผลการประเมินผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยควรรักษามาตรฐานและควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยผลการประเมินการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ได้รับคะแนนสูงสุด และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน
9	การเปิดเผยข้อมูล	93.75
10	การป้องกันการทุจริต	100.00

3. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานธนาคารออมสิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ธนาคารออมสิน ได้นำผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานธนาคารออมสิน (ผลคะแนน ITA) และข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรให้มีความเป็นธรรม โปร่งใส และยกระดับค่าคะแนนการประเมิน ITA ของธนาคารให้สูงขึ้น โดยได้พิจารณาและวิเคราะห์โดยครอบคลุมตัวชี้วัดทั้ง 10 ตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด	ข้อความถาม	คะแนน	ผลการวิเคราะห์
1. การปฏิบัติหน้าที่		99.10	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสิน บางราย ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ ผู้รับบริการหรือบุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา และมีการปฏิบัติหรือให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม
	i1 การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาอย่างน้อยเพียงใด	99.11	
	i2 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการอย่างน้อยเพียงใด	98.58	
	i3 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	99.60	
2. การใช้งบประมาณ		99.34	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสิน บางราย มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ นอกจากนี้ การจัดซื้อจัดจ้างบางโครงการมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง
	i4 หน่วยงานของท่านใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างน้อยเพียงใด	99.49	
	i5 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุ อุปกรณ์หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	99.25	
	i6 หน่วยงานของท่านมีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างน้อยเพียงใด	99.28	
3. การใช้อำนาจ		99.75	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสิน บางราย เคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้องบ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด พบว่า มีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งเกิดขึ้นในบางหน่วยงาน หรือบางตำแหน่งในธนาคารออมสิน
	i7 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้องบ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	99.46	
	i8 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบบ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	99.92	
	i9 การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	99.87	

ตัวชี้วัด	ข้อความคำถาม	คะแนน	ผลการวิเคราะห์
4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ		98.73	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสินบางราย มีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานไม่ถูกต้องตามระเบียบ คำสั่งของธนาคาร
	i10 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	96.99	
	i11 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวบ่อยครั้ง มากน้อยเพียงใด	99.57	
	i12 การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงานสามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้มากน้อยเพียงใด	99.62	
5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต		99.59	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาทุจริต พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสินบางราย ยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเห็นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตอาจไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง
	i13 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตมากน้อยเพียงใด	99.70	
	i14 ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้มากน้อยเพียงใด	99.54	
	i15 ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	99.54	
6. คุณภาพการดำเนินงาน		97.49	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน พบว่า มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับธนาคาร/ สาขาของธนาคารบางรายมีความเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ ให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินบางรายไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
	e1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	94.86	
	e2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	95.25	
	e3 ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านหรือไม่	96.29	
7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร		96.44	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร พบว่า มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับธนาคาร/ สาขาของธนาคารบางรายมีความเห็นว่า ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงยาก และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบไม่ชัดเจน นอกจากนี้ การสื่อสาร การตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของพนักงานธนาคารออมสินในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการยังขาดความชัดเจน
	e4 หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	94.79	
	e5 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	95.04	
	e6 เจ้าหน้าที่สามารถ สื่อสาร ตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	95.16	

ตัวชี้วัด	ข้อความคำถาม	คะแนน	ผลการวิเคราะห์
8. การปรับปรุงระบบการทำงาน		95.77	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน พบว่า มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อธนาคารบางราย มีความเห็นว่าธนาคาร ยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุง การให้บริการของหน่วยงาน ยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร รวมถึงการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคารยังไม่สะดวก รวดเร็ว และสนับสนุนการให้บริการสำหรับลูกค้ากลุ่มเปราะบางและลูกค้าฐานราก
	e7 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	93.53	
	e8 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	94.77	
	e9 หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	95.12	
9. การเปิดเผยข้อมูล		93.75	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล พบว่า ธนาคารอมสินได้รับผลคะแนนลดลง จากการแสดง QR Code เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามา Scan ตอบแบบวัดการรับรู้ EIT บน Website ของธนาคาร โดยมองเห็น QR Code ไม่ชัดเจน และการเปิดเผยข้อมูลแผนงานและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2568 ที่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด โดยควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด
	o1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	100.00	
	o2 ข้อมูลผู้บริหาร	100.00	
	o3 ข้อมูลการติดต่อ	100.00	
	o4 ข่าวประชาสัมพันธ์	50.00	
	o5 แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	100.00	
	o6 แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2568	50.00	
	o7 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2567	100.00	
	o8 คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	100.00	
	o9 คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	100.00	
	o10 E-Service	100.00	
	o11 ข้อมูลสถิติการให้บริการ	100.00	
	o12 รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. 2568	100.00	
	o13 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. 2567	100.00	
	o14 แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100.00	
	o15 รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี พ.ศ. 2567	100.00	
	o16 ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม	100.00	
	o17 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100.00	

ตัวชี้วัด	ข้อความคำถาม	คะแนน	ผลการวิเคราะห์
9. การเปิดเผยข้อมูล (ต่อ)		93.75	
	๐18 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100.00	
	๐19 ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100.00	
	๐20 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	100.00	
10. การป้องกันการทุจริต		100.00	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต พบว่า ธนาคารออมสินได้รับผลการประเมินผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยควรรักษามาตรฐานและควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
	๐21 ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรมตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	100.00	
	๐22 รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	100.00	
	๐23 การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2568	100.00	
	๐24 รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. 2567	100.00	
	๐25 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	100.00	
	๐26 รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี พ.ศ. 2567	100.00	
	๐27 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100.00	
	๐28 รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2567	100.00	

4. การนำข้อมูลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานธนาคารออมสิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไปสู่การปรับปรุง พัฒนาและรักษามาตรฐานการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ธนาคารออมสิน ได้นำผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานธนาคารออมสิน (ผลคะแนน ITA) และข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง พัฒนา และรักษามาตรฐานการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่					
การพัฒนาคุณภาพและเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคาร					
1	การสื่อสารและจัดอบรมจรรยาบรรณของผู้บริหาร พนักงานต่อลูกค้าและประชาชน ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง วิธีปฏิบัติในการป้องกันการขัดกันทางผลประโยชน์ วิธีปฏิบัติในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต วิธีปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการดำเนินการทางวินัยพนักงาน เป็นต้น	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสินบางราย ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ ผู้รับบริการหรือบุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา และมีการปฏิบัติหรือให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดขอบเขตการสื่อสาร เนื้อหาที่จะสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้างความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจวิธีปฏิบัติพื้นฐานของการเป็นพนักงานธนาคาร จัดอบรมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง รับทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ที่สุจริต เช่น สื่อสารประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ที่กำหนดจรรยาบรรณของผู้บริหาร ต่อพนักงาน สื่อสารวิธีปฏิบัติในการป้องกันการขัดกันทางผลประโยชน์ การแยกแยะเรื่องการปฏิบัติงานกับเรื่องส่วนตัว การไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ การไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่น และวินัยพนักงาน สื่อสารประชาสัมพันธ์องค์ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน วิธีปฏิบัติในการป้องกันการขัดกันทางผลประโยชน์ วิธีปฏิบัติในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และวินัยพนักงาน ผ่าน Intranet และ E-mail DL.Allusers 	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี
2	การสื่อสารและจัดอบรมวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามงานเฉพาะด้านหรือ		<ol style="list-style-type: none"> กำหนดขอบเขตการสื่อสาร เนื้อหาที่จะสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้างความตระหนัก 	ไตรมาส 1-4	ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ความชำนาญด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ สินเชื่อและบริการ ด้านการลงทุน เป็นต้น และสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติที่สำคัญ เช่น การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) กระบวนการอำนวยการสินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อ การนำเสนออนุมัติ และเอกสารประกอบการพิจารณา เป็นต้น</p>		<p>ความรู้ความเข้าใจ เช่น การสื่อสารการปฏิบัติงานตาม กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) การอบรมกระบวนการอำนวยการสินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อ การนำเสนออนุมัติ และ เอกสารประกอบการพิจารณา การสื่อสารองค์ความรู้ การปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ธนาคารด้านสินเชื่อ เช่น เมฆูนักขายสินเชื่อบุคคล Sales Sheet & Product Catalog</p> <p>2. จัดอบรมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างแต่ละ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแต่ละด้านเข้า รับการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพและนำองค์ความรู้ไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างและ พัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการ มีความเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและ คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า สามารถแก้ปัญหา ให้กับลูกค้า เข้าใจความต้องการของลูกค้า นำเสนอ ผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้ข้อมูล ได้อย่างถูกต้องและครบครัน</p> <p>3. สื่อสารประชาสัมพันธ์องค์ความรู้เฉพาะด้าน ผ่าน Intranet และ E-mail DL.Allusers ต่อเนื่อง</p>	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	<p>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน ฝ่ายกำกับธุรกิจ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ กลุ่มลูกค้าบุคคล สายงานกิจการสาขา</p>
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ					
การสร้างความปลอดภัยด้านการใช้งบประมาณของธนาคาร					
1	<p>การดำเนินงานด้านงบประมาณ</p> <p>การสร้างความปลอดภัยด้านการบริหารงาน งบประมาณ</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสินบางราย มีการเบิก จ่ายเงินที่เป็นเท็จ นอกจากนี้ การจัดซื้อจัดจ้างบาง โครงการมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง</p>	<p>1. สื่อสารและเปิดเผยการดำเนินงานและการใช้ จ่ายงบประมาณของธนาคารในช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนด</p>	<p>ไตรมาส 1-4</p>	<p>ฝ่ายบริหารแผนงาน และงบประมาณ ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายสื่อสารองค์กร</p>

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			2. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับหน่วยงานในการจัดทำร่างแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 3. แจกแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปีให้ทุกหน่วยงานรับทราบ 4. จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และความเข้าใจต่อแผนปฏิบัติการและการใช้งบประมาณ	ไตรมาส 2-3 ไตรมาส 4 ไตรมาส 4	
2	การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง		1. ประกาศเจตนารมณ์ “นโยบายการกำกับดูแลเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม” 2. จัดทำบันทึกข้อตกลงคุณธรรมงานก่อสร้างวงเงิน 500 ล้านบาท ขึ้นไป 3. เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ธนาคาร และเปิดเผยโครงการที่ร่วมจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) หรือโครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST) 4. จัดให้มีตรวจสอบการไม่มีส่วนได้เสียของกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง 5. กำหนดให้ผู้ที่ประสงค์ยื่นข้อเสนอราคากับธนาคารต้องลงนามรับทราบนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต 6. กำหนดให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้รับจ้างมีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ เพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ 7. ทบทวนนโยบาย คำสั่ง/ คู่มือวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 4	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ					
การป้องกันการใช้อำนาจโดยมิชอบ					
1	การสื่อสารและจัดอบรมจริยบรรณของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสินบางรายเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำธุระส่วนตัว นอกจากนี้	1. กำหนดขอบเขตการสื่อสาร เนื้อหาที่จะสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้างความตระหนักเรื่องการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบในการปฏิบัติงาน	ไตรมาส 1-4	ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	วิธีปฏิบัติในการป้องกันการขัดกันทางผลประโยชน์ วิธีปฏิบัติในการบรรจุแต่งตั้ง ย้ายและสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง การพ้นตำแหน่ง และการดำเนินการทางวินัยพนักงาน เป็นต้น	ในการบริหารงานบุคคล พบว่า มีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งเกิดขึ้นในบางหน่วยงานหรือบางตำแหน่งในธนาคารออมสิน	<p>2. จัดอบรมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง รับทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ที่สุจริต และไม่ใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น สื่อสารประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ที่กำหนดจรรยาบรรณของผู้บริหารต่อพนักงาน สื่อสารวิธีปฏิบัติในการป้องกันการขัดกันทางผลประโยชน์ เช่น แยกแยะเรื่องการปฏิบัติงานกับเรื่องส่วนตัว การไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ การไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่น และบทลงโทษ สื่อสาร เรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง ย้ายและสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง การพ้นตำแหน่ง และวินัยพนักงาน</p> <p>3. สื่อสารประชาสัมพันธ์องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การใช้อำนาจที่ไม่ถูกต้อง การดำเนินการทางวินัยพนักงาน และบทลงโทษ ผ่าน Intranet และ E-mail DL.Allusers</p>	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี
2	การปรับปรุงกระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล โดยมุ่งเน้นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการแทรกแซงการบริหารงานบุคคล		<p>1. จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>2. กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาในรูปแบบ คณะกรรมการสรรหา/ คัดเลือกบุคลากร/ บรรจุ/ แต่งตั้ง/ ย้ายและสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง</p> <p>3. กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยสายงานกำกับและควบคุมและสายงานตรวจสอบภายใน</p> <p>4. กำหนดให้ผู้มีอำนาจในการสรรหา ลงนามรับรองตนเองว่า ไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับการสรรหา</p> <p>5. กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานด้วยความ เป็นธรรม</p> <p>6. รายงานข้อมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ ธนาคารออมสิน คณะกรรมการตรวจสอบ</p>	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	<p>ฝ่ายตรวจสอบภายใน</p> <p>ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล</p> <p>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี</p>

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			7. กำหนดช่องทางร้องเรียนและรายงานการกระทำ ผิดและประพฤติมิชอบ การละเมิดสิทธิมนุษยชน	ไตรมาส 4	
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ					
การปรับปรุงกระบวนการใช้ทรัพย์สินของราชการ					
1	การสื่อสารวิธีปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของ ธนาคาร เพื่อป้องกันการนำไปใช้เป็น ประโยชน์ส่วนบุคคล	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสิน บางราย มีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของ หน่วยงานไม่ถูกต้องตามระเบียบ คำสั่งของธนาคาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประกาศเจตจำนงนโยบายการใช้ทรัพย์สินของ ธนาคาร 2. กำหนดวิธีปฏิบัติในการป้องกันการขัดกันระหว่าง ประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม เรื่อง การไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ ส่วนตนหรือผู้อื่น และไม่แสวงหาประโยชน์จากการใช้ ชื่อ สัญลักษณ์ ทรัพย์สินอื่นของธนาคาร 3. ทบทวนและปรับปรุงวิธีปฏิบัติในการขอใช้รถยนต์ ของธนาคาร และพัฒนาปรับปรุงระบบงานขอใช้ ยานพาหนะ 4. ปรับปรุงคู่มือการใช้งาน โดยระบุขั้นตอนและ แนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางธนาคาร ตามประเภทงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน 5. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์วิธีปฏิบัติ คู่มือหรือแนว ทางการขอยืมทรัพย์สินของธนาคารให้บุคลากรทราบ 	<p>ไตรมาส 1-2</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 3-4</p> <p>ไตรมาส 3-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายบริการกลาง
2	การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการกำกับ ดูแลการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร		<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดแนวทางในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ เพื่อป้องกันมิให้นำทรัพย์สินของราชการไปใช้ ประโยชน์ในทางส่วนตัวหรือพวกพ้อง 2. พัฒนาการรายงานเปิดเผยข้อมูลการขัดกัน ระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ ส่วนรวมเป็นระบบออนไลน์ (On Web) 3. จัดทำแผนตรวจสอบ/ สอบทานการปฏิบัติงานตาม ระเบียบคำสั่ง เรื่องการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร 4. รายงานผลการตรวจสอบ 	<p>ไตรมาส 1-3</p> <p>ไตรมาส 1-3</p> <p>ไตรมาส 4</p> <p>ไตรมาส 4</p>	ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายบริการกลาง

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต					
การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาการทุจริตของธนาคาร					
1	การสื่อสารวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาทุจริต พบว่า ยังมีพนักงานของธนาคารออมสินบางราย ยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเห็นว่า มาตรการป้องกันการทุจริต อาจไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อสารประกาศเจตจำนงการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างถือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 2. สื่อสารนโยบาย No Gift Policy 3. สื่อสารนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประมวลจริยธรรม สร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่องคุณธรรม จริยธรรม และ มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ กรณีศึกษาการกระทำทุจริตและบทลงโทษ 	<p>ไตรมาส 2</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	<p>ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี</p> <p>ฝ่ายสื่อสารองค์กร</p> <p>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>ฝ่ายบริหารความเสี่ยง</p> <p>ปฏิบัติการและป้องกันการทุจริต</p>
2	การจัดกิจกรรมส่งเสริมการป้องกันการทุจริต		<ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) 2. เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชันประเทศไทย (ACT) 3. จัดกิจกรรมปฏิญาณตน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต วันมหาธีรราช เดือนพฤศจิกายนของทุกปี 	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 3-4</p> <p>ไตรมาส 4</p>	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี
3	การพัฒนากลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริต		<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบงานรายงานเปิดเผยข้อมูลการขัดกันทางผลประโยชน์ และการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด 2. ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการช่องทางการแจ้งเบาะแสการทุจริตและกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส 3. กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริต เช่น ระบบตรวจจับการทุจริต Fraud Monitoring การบริหารจัดการภัยทุจริตทางการเงิน Digital Fraud และ เพิ่มการสอบทานรายการตรวจสอบ 4. ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการตรวจจับพฤติกรรม การทุจริตที่อาจเกิดขึ้น 	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	<p>ฝ่ายตรวจสอบภายใน</p> <p>ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี</p> <p>ฝ่ายสื่อสารองค์กร</p> <p>ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p> <p>ฝ่ายบริหารความเสี่ยง</p> <p>ปฏิบัติการและป้องกันการทุจริต</p>

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
4	จัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และกรณีศึกษาการกระทำทุจริตและบทลงโทษ		1. กำหนดขอบเขตการสื่อสาร บุคลากรของธนาคาร เข้ารับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กรณีศึกษาการกระทำทุจริตและบทลงโทษ 2. จัดให้ทำแบบทดสอบความรู้ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต 3. สรุปข้อมูลการสื่อสาร/ จัดอบรม และรายงานผลการสื่อสาร/ จัดอบรม	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน					
การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ					
1	การปรับปรุงและสื่อสารคู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน พบว่า มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับธนาคาร/ สาขาของธนาคารบางรายมีความเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ ให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน บางรายไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	1. วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยคู่มือจะต้องระบุขั้นตอนโดยละเอียดและสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อเป็นมาตรฐานกลางในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ทำให้การให้บริการ และธุรกรรมดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และโปร่งใส 2. สื่อสารโดยจัดทำสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เผยแพร่บุคลากร ภายในและผู้มารับบริการได้รับทราบ	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4	ฝ่ายบริหารกระบวนการและโครงสร้างองค์กร กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
2	การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ		1. จัดทำ QR Code ติดประกาศที่ธนาคารทุกสาขา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม รับฟังปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของลูกค้าและประชาชน 2. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอัตโนมัติ Call Center และการรับฟังเสียงของลูกค้า	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4	ฝ่ายบริหารงานสาขา ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
3	จัดอบรมการปฏิบัติงานหรือการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารให้พนักงานมีความพร้อม และมีองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน		1. กำหนดขอบเขตการสื่อสาร บุคลากรของธนาคาร เข้ารับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร ให้พนักงานมีความพร้อม และมีองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	ไตรมาส 1-4	กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ สายงานกิจการสาขา

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>2. จัดอบรมการปฏิบัติงานหรือการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารให้พนักงานมีความพร้อม และมีองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น สินเชื่อ บุคคล สินเชื่อนโยบายรัฐและสถาบัน สินเชื่อธุรกิจ และภาครัฐ เพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกัน (Standardization) ควบคุมขั้นตอนการทำงานของ พนักงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน ลดความผิดพลาด และช่วยให้พนักงานแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถาม ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมืออาชีพ</p> <p>3. หน่วยงานลงพื้นที่เพื่อประชุม/ อบรม/ บรรยาย/ ร่วมกับหน่วยงานภายนอก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรชุมชน สถาบันการเงินประชาชน</p> <p>4. สื่อสารประชาสัมพันธ์องค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานผ่าน Intranet และ E-mail DL.Allusers</p>	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร					
การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารข่าวสาร กระบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของธนาคาร					
1	การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายและสะดวกในการใช้งาน	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร พบว่า มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับธนาคาร/ สาขา ของธนาคารบางรายมีความเห็นว่า ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงยากและมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับ ทราบไม่ชัดเจน นอกจากนี้ การสื่อสาร การตอบข้อ ซักถามหรือให้คำอธิบายของพนักงานธนาคารออมสิน ในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการยังขาดความชัดเจน	<p>1. เพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของธนาคาร โดยใช้ Social Media เช่น Facebook ซึ่งลูกค้าและ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้ สะดวก จำนวนมากขึ้น</p> <p>2. สื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ภาครัฐ/ ธนาคาร ช่องทางการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการของผ่าน www.gsb.or.th</p> <p>3. เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสการทุจริต เช่น การแจ้งเบาะแสทางไปรษณีย์, www.gsb.or.th และ E-mail : Whistleblower@gsb.or.th และ สื่อสารช่องทางการแจ้งเบาะแส</p> <p>4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการอัตโนมัติ Call Center และการรับฟังเสียงของลูกค้า</p>	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	<p>ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี</p> <p>ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p> <p>ฝ่ายสื่อสารองค์กร</p> <p>ฝ่ายการตลาด</p> <p>กลุ่มลูกค้าบุคคล</p> <p>กลุ่มลูกค้าฐานรากและ สนับสนุนนโยบายรัฐ</p> <p>กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ</p> <p>กลุ่มตรวจสอบ</p>

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
2	การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร		1. วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยคู่มือจะต้องระบุ ขั้นตอนโดยละเอียดและสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อเป็น มาตรฐานกลางในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ทำให้การให้บริการและธุรกรรมดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และโปร่งใส 2. สื่อสารโดยจัดทำสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เผยแพร่บุคลากร ภายในและผู้มารับบริการได้รับทราบ	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4	ฝ่ายบริหารกระบวนการ และโครงสร้างองค์กร กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและ สนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
3	จัดอบรมการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ต่าง ๆ ของธนาคารให้พนักงานมีความ พร้อม และมีองค์ความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงาน เช่น สินเชื่อบุคคล สินเชื่อ นโยบายรัฐและสถาบัน สินเชื่อธุรกิจและ ภาครัฐ		1. กำหนดขอบเขตการสื่อสาร บุคลากรของธนาคาร เข้ารับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร ให้พนักงานมีความพร้อม และมีองค์ความรู้และทักษะ ในการปฏิบัติงาน เช่น สินเชื่อบุคคล สินเชื่อ นโยบาย รัฐและสถาบัน สินเชื่อธุรกิจและภาครัฐ 2. จัดอบรมการปฏิบัติงานหรือการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารให้พนักงาน เพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกัน (Standardization) ควบคุมขั้นตอนการทำงานของ พนักงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน ลดความผิดพลาด และช่วยให้พนักงานแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถาม ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมืออาชีพ 3. สื่อสารประชาสัมพันธ์องค์ความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงานผ่าน Intranet และ E-mail DL.Allusers	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4	กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและ สนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน					
การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการทำงานและกระบวนการปฏิบัติงาน					
1	การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามา มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงานหรือการให้บริการของธนาคาร	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการ ทำงาน พบว่า มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อธนาคาร บางรายมีความเห็นว่า ธนาคารยังขาดการเปิดโอกาส ให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	1. จัดทำแผนงานเพื่อลงพื้นที่ในการประชาสัมพันธ์ และรับทราบความเห็นจากลูกค้าและประชาชน เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร	ไตรมาส 1	กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและ สนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		การให้บริการของหน่วยงาน ยังไม่มีการปรับปรุง การดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อ ประชาชนเท่าที่ควร รวมถึงการให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ของธนาคารยังไม่สะดวก รวดเร็ว และสนับสนุนการให้บริการสำหรับลูกค้า กลุ่มเปราะบางและลูกค้าฐานราก	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำ QR Code ติดประกาศที่ธนาคารทุกสาขา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม รับฟังปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของลูกค้าและประชาชน หน่วยงานลงพื้นที่เพื่อประชุม/อบรม/ บรรยาย และรับฟังความคิดเห็น ร่วมกับหน่วยงานภายนอก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรชุมชน สถาบันการเงินประชาชน จัดทำและพัฒนาช่องทางกรรับฟังเสียงของ ลูกค้าเพื่อรองรับการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ตีชม และสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พัฒนา GSB QR Voice รองรับการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน สอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 	<p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	ฝ่ายสื่อสารองค์กร ฝ่ายบริหารงานสาขา
2	การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพระบบ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (ระบบ E-Service) และแอปพลิเคชัน ของธนาคาร		<ol style="list-style-type: none"> วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงคู่มือการใช้งาน ระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Service) เช่น การตรวจสอบสลากออมสิน และแอปพลิเคชันของ ธนาคาร เช่น CoIB, Mobile banking (MYMO), Coach AOM ให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน วิเคราะห์ ทดสอบ และปรับปรุงระบบ E-Service ของธนาคารให้เข้าใจง่ายและใช้สะดวกมากขึ้น โดยผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมาที่จุดให้บริการ ของธนาคาร ปรับปรุงแอปพลิเคชันของธนาคารให้ทันสมัย เป็นปัจจุบัน และปลอดภัยต่อการใช้งาน 	<p>ไตรมาส 1-2</p> <p>ไตรมาส 1-2</p> <p>ไตรมาส 1-4</p>	ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์ และการตลาดเงินฝาก และบริการ ฝ่ายบริหารช่องทางดิจิทัล
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล					
การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ					
1	การจัดทำและเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล พบว่า ธนาคารออมสินได้รับผลคะแนนลดลง จากการแสดง QR Code เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามา Scan ตอบแบบวัดการรับรู้ EIT บน Website ของ	<ol style="list-style-type: none"> ศึกษา ทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมิน สอบถามประเด็นสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะแต่ละข้อจากสำนักงาน ป.ป.ช. 	<p>ไตรมาส 1-2</p> <p>ไตรมาส 1-2</p>	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		ธนาคาร โดยมองเห็น QR Code ไม่ชัดเจน และการเปิดเผยข้อมูลแผนงานและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2568 ที่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด โดยควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด	3. จัดทำและเปิดเผยข้อมูลของธนาคารอมสิน ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด 4. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด	ไตรมาส 1-2 ไตรมาส 1-2	
ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต					
การสร้างองค์ความรู้และวัฒนธรรมการป้องกันการทุจริต					
1	สื่อสาร/ สร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และมาตรการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และกรณีศึกษา การกระทำทุจริตและบทลงโทษ	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต พบว่า ธนาคารอมสินได้รับผลการประเมินผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยควรรักษามาตรฐานและควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	1. กำหนดขอบเขตการสื่อสาร บุคลากรของธนาคาร เข้ารับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กรณีศึกษาการกระทำทุจริตและบทลงโทษ 2. จัดให้ทำแบบทดสอบความรู้ เรื่องคุณธรรมจริยธรรม และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต 3. สรุปข้อมูลการสื่อสาร/ จัดอบรม และรายงานผลการสื่อสาร/ จัดอบรม 4. สื่อสารประชาสัมพันธ์นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต นโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี ประมวลจริยธรรมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ฝึกอบรมปฏิบัติหน้าที่ ผ่าน Intranet และ E-mail DL.Allusers	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 3-4 ไตรมาส 3-4 ไตรมาส 3-4	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2	สื่อสารนโยบาย No Gift Policy ประกาศ เจตจำนงการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ฝึกอบรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต		1. จัดทำนโยบาย No Gift Policy ประกาศเจตจำนงการปฏิบัติหน้าที่ ในรูปแบบ Infographic และ บันทึกข้อความถึงทุกหน่วยงานของธนาคาร 2. สื่อสารประชาสัมพันธ์นโยบาย No Gift Policy ประกาศเจตจำนงการปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างฝึกอบรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับหรือให้ของขวัญ ของกำนัลหรือประโยชน์อื่นใดจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร	ไตรมาส 1-2 ไตรมาส 1-2	ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี

ลำดับ	มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>ที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ผ่าน Intranet Digital signage และ E-mail DL.Allusers</p> <p>3. ติดประกาศนโยบาย No Gift Policy ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสินทุกสาขา</p>	ไตรมาส 1-4	ธนาคารออมสินทุกสาขา