

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)  
ประจำปี 2566

หน่วยงาน : ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดตัวชี้วัดทั้งหมด 10 ตัวชี้วัด 3 เครื่องมือการวัดประเมินผล เกณฑ์คะแนนการประเมิน 7 ระดับ และเป้าหมายการผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า 85 คะแนน ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต
- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน
- ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล
- ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต

**เครื่องมือการวัดประเมินผล จำนวน 3 เครื่องมือ ได้แก่**

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)
3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

**ผลคะแนนและระดับผลการประเมิน**

ผลการประเมินจะประกอบด้วย ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และระดับผลการประเมิน โดยจำแนกออกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

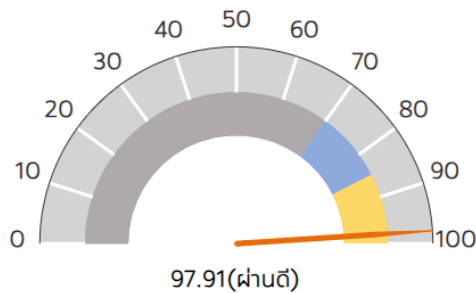
คะแนน	เงื่อนไข	ระดับ
95.00 – 100	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ 1 , EIT ส่วนที่ 2 , OIT จะต้องมียผลคะแนนทุกเครื่องมือ 95 คะแนนขึ้นไป	ผ่านดีเยี่ยม
85.00 ขึ้นไป	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ 1 , EIT ส่วนที่ 2 , OIT จะต้องมียผลคะแนนทุกเครื่องมือ 85 คะแนนขึ้นไป	ผ่านดี

คะแนน	เงื่อนไข	ระดับ
85.00 ขึ้นไป	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ 1 , EIT ส่วนที่ 2 , OIT เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่ง มีผล คะแนนน้อยกว่า 85 คะแนน	ผ่าน
70.00 – 84.99	ไม่มี	ต้องปรับปรุง
0 – 69.99	ไม่มี	ต้องปรับปรุงโดยด่วน

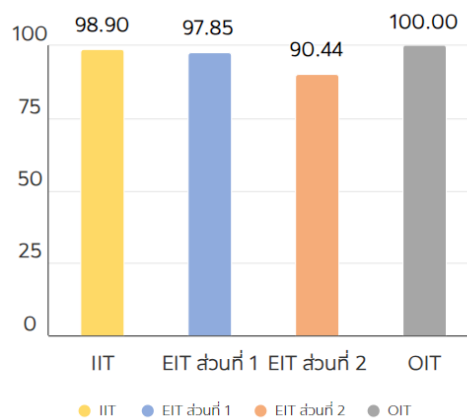
### ผลการประเมิน ITA ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประจำปี พ.ศ.2566

ผลการประเมิน ITA ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารบ้านของคนไทยทำได้ 97.91 คะแนน อยู่ใน ระดับ **ผ่านดี** ซึ่งผลคะแนนตามรายตัวชี้วัดสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

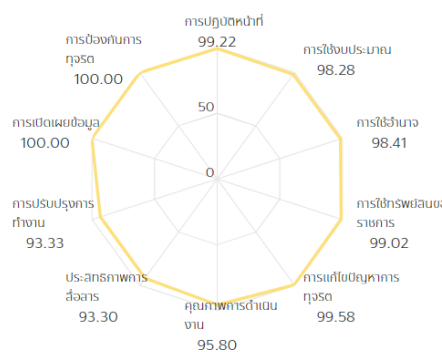
ผลการประเมินในภาพรวม



ผลการประเมินรายเครื่องมือ



ผลการประเมินรายตัวชี้วัด



ผลการประเมิน IIT ได้คะแนนเฉลี่ย รวม 98.90 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่</b>		<b>99.22</b>
11	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	98.61
12	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	98.60
13	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	99.84
14	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	99.51
15	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่	99.62
16	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่	99.51
<b>ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ</b>		<b>98.28</b>
17	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	97.71
18	ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	96.55
19	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ่มค่า มากน้อยเพียงใด	99.18
110	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	98.60
111	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุ อุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	99.10
112	หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	98.52
<b>ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ</b>		<b>98.41</b>
113	ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อย	98.94

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
	เพียงใด	
I14	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	98.94
I15	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	99.02
I16	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	97.79
I17	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	99.51
I18	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	96.23
<b>ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ</b>		<b>99.02</b>
I19	ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	99.35
I20	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	99.18
I21	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	99.34
I22	บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	98.69
I23	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	98.36
I24	หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	99.18
<b>ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต</b>		<b>99.58</b>
I25	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	99.51
I26	มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด	99.35
I27	ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด	99.76
I28	หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	99.76

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
I29	หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	99.59
I30	หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	99.51

ผลการประเมิน EIT ส่วนที่ 1 ได้คะแนนเฉลี่ย รวม 97.85 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน</b>		<b>97.92</b>
E1	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	97.71
E2	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	97.94
E3	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	97.86
E4	ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับ ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	98.00
E5	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	98.08
<b>ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>		<b>97.71</b>
E6	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	97.64
E7	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	98.01
E8	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	97.55
E9	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	97.57
E10	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	97.78
<b>ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน</b>		<b>97.92</b>
E11	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	98.01

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
E12	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	98.01
E13	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	98.22
E14	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	97.42
E15	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	97.94

ผลการประเมิน EIT ส่วนที่ 2 ได้คะแนนเฉลี่ย รวม 90.44 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน</b>		<b>93.68</b>
E1	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	93.52
E2	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	94.98
E3	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	92.09
E4	ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	100
E5	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	87.80
<b>ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>		<b>88.89</b>
E6	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	91.39
E7	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	90.67
E8	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	86.96
E9	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	90.65
E10	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณี que พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	84.78
<b>ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน</b>		<b>88.74</b>
E11	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	91.35

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
E12	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	91.35
E13	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	86.96
E14	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	83.39
E15	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	90.63

ผลการประเมิน OIT คะแนนเฉลี่ย รวม 100 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
๐1	โครงสร้าง	100
๐2	ข้อมูลผู้บริหาร	100
๐3	อำนาจหน้าที่	100
๐4	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	100
๐5	ข้อมูลการติดต่อ	100
๐6	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	100
๐7	ข่าวประชาสัมพันธ์	100
๐8	Q&A	100
๐9	Social Network	100
๐10	นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	100
๐11	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100
๐12	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100
๐13	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	100
๐14	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	100
๐15	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100
๐16	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	100
๐17	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	100
๐18	E-Service	100

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
๐19	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	100
๐20	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	100
๐21	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดुरายเดือน	100
๐22	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	100
๐23	นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
๐24	การดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
๐25	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100
๐26	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	100
๐27	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐28	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐29	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐30	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	100
๐31	ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	100
๐32	การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	100
๐33	รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	100
๐34	การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	100
๐35	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐36	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	100
๐37	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ 6 เดือน	100
๐38	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	100
๐39	ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100
๐40	การขับเคลื่อนจริยธรรม	100
๐41	การประเมินจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100
๐42	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100
๐43	การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100



## ความเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของสำนักงาน ป.ป.ช. จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.2565 ที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์

หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับผ่านดีและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม 85 คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ 1, EIT ส่วนที่ 2 และ OIT ที่มีค่าคะแนน 85 คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปกป้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 97.91 คะแนน

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

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยมีคะแนนสูงสุดควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ

ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

**ข้อ 18** ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่ากระบวนการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง **ดังนั้น** ผู้บริหารควรวางนโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (อ้างอิงจาก o23, o25) ที่มุ่งเน้นในประเด็นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการแทรกแซงการบริหารงานบุคคลจากผู้มีอำนาจที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือการซื้อขายตำแหน่ง รวมถึงการเอื้อประโยชน์ให้แก่กลุ่มหรือพวกพ้อง เป็นต้น และดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินนโยบายหรือแผนที่ได้กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก o24)

**ข้อ 18** ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ **ดังนั้น** หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก o11) หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก o12) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

**ข้อ 17** ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่รับผิดชอบ **ดังนั้น** หน่วยงานควรมีการพัฒนาวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (อ้างอิงจาก o11) โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรืออาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล

หรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

**ข้อ16** ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา **ดังนั้น** หน่วยงานควรมีกิจกรรมเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่ การแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ส่วนรวม หรือการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตราฐานทางจริยธรรมให้แก่ผู้บังคับบัญชา (อ้างอิงจาก o39) นอกจากนี้ หน่วยงานควรมีการขับเคลื่อนจริยธรรมตามประเด็นที่มุ่งเน้นการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ส่วนรวม (อ้างอิงจาก o40)

**ข้อ123** ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายมีการใช้ทรัพย์สินของราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว **ดังนั้น** หน่วยงานควรประเมินความเสี่ยงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว และกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว (อ้างอิงจาก o34) และการดำเนินการตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก o35) และควรระบุขั้นตอนหรือแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ให้อย่างชัดเจนในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก o14) พร้อมทั้งเผยแพร่คู่มือผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงภายในหน่วยงาน

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)**

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้มีการดำเนินการในตัวชี้วัดที่6 คุณภาพการดำเนินงาน โดยมีคะแนนสูงสุดควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

#### **ส่วนที่ 1 ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)**

**ข้อE14** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร **ดังนั้น** หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก o30)

**ข้อE8** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางรับฟังคำติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ **ดังนั้น** หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่มีลักษณะเป็นการ

สื่อสารสองทาง (อ้างอิงจาก ๐8) นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน

**ข้อE9** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน **ดังนั้น** หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐8) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐9) เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

**ข้อE6** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้น ยังขาดความชัดเจนเพียงพอ **ดังนั้น** หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด 9.1, 9.2, 9.3)

**ข้อE1** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด **ดังนั้น** หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐13) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐14) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

## ส่วนที่ 2 ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

**ข้อE14** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน ให้ดีขึ้นเท่าที่ควร **ดังนั้น** หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐30)

**ข้อE10** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน **ดังนั้น** หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐28) โดยจัดให้มีมาตรการ

คุ้มครองและปกป้องข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

**ข้อE8** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางรับฟังคำติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ **ดังนั้น** หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางติดต่อ - สอบถามข้อมูล และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (อ้างอิงจาก 08) นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน

**ข้อE13** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือยังไม่ทราบว่ามีระบบการให้บริการออนไลน์มาใช้ในการดำเนินการ/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น **ดังนั้น** หน่วยงานควรจัดทำ E-Service (อ้างอิงจาก 018) ที่บุคคลภายนอก หรือผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงาน เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและเกิดความสะดวกรวดเร็ว และควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

**ข้อE5** ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การดำเนินงานหรือโครงการยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวมเท่าที่ควร **ดังนั้น** หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก 030) อีกทั้ง หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก 08) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)**

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

# บทวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ปี 2566

## หน่วยงาน : ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ กำหนดประเด็นที่ต้องได้รับการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อนำไปสู่การยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2567 ออกเป็น 7 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- (1) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
- (2) การให้บริการและระบบ E-Service
- (3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ
- (4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- (5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
- (6) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล
- (7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

### (1) กระบวนการปฏิบัติหน้าที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สะท้อนผ่านแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ข้อ I1 – I6

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ข้อ E1- E4

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ข้อ E11 – E12 , E15

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล O11-O12 , O14-O15 และ O33

ซึ่งมีผลการประเมินดังนี้

ข้อ	คำถาม	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่</b>		
I1	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	98.61

ข้อ	คำถาม	คะแนน	
12	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	98.61	
13	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	99.84	
14	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	99.51	
15	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่	99.26	
16	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่	99.51	
<b>ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน</b>		<b>EIT Public</b>	<b>EIT Survey</b>
E1	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	97.71	93.52
E2	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	97.94	94.98
E3	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	97.86	92.09
E4	ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	98.00	100
<b>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล</b>			
O11	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100	
O12	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100	
O14	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	100	
O15	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100	

ข้อ	คำถาม	คะแนน
O33	รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	100

จากผลคะแนนแบบวัดการรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับ “กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ” โดย ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ได้รับคะแนนการประเมิน 100 คะแนน แสดงให้เห็นว่ามีการเปิดเผยข้อมูล มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีคู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการ
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (IIT) มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับ “กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ” อยู่ในระดับที่สูงมาก
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (EIT) มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับ “กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ” อยู่ในระดับที่สูงมาก แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีความแตกต่างกันด้านระดับคะแนน ของ EIT Public และ EIT Survey ซึ่งควรยกระดับคะแนนในส่วนนี้ ดังนี้
  - a. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วน มีความเห็นว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังมีการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เป็นไปตามระยะเวลา/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และไม่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
  - b. ยังไม่มีการปรับปรุงระบบการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องความโปร่งใสเท่าที่ควร
  - c. มีการสื่อสารไปยังกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง

## (2) การให้บริการและระบบ E-Service

การให้บริการและระบบ E-Service สะท้อนผ่านแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ดังนี้

**ตัวชี้วัดที่ 1** การปฏิบัติหน้าที่ ข้อ I1 – I3

**ตัวชี้วัดที่ 6** คุณภาพการดำเนินงาน ข้อ E1- E3 และ E5

**ตัวชี้วัดที่ 8** การปรับปรุงระบบการทำงาน ข้อ E11 – E14

**ตัวชี้วัดที่ 9** การเปิดเผยข้อมูล O15-O18 , และ O30

ซึ่งมีผลการประเมินดังนี้

ข้อ	คำถาม	คะแนน	
<b>ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่</b>			
I1	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	98.61	
I2	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่าง เท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	98.61	
I3	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	99.84	
<b>ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน</b>		<b>EIT Public</b>	<b>EIT Survey</b>
E1	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	97.71	93.52
E3	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อ หน้าที่ มากน้อยเพียงใด	97.86	92.09
E5	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	98.08	87.80
<b>ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน</b>		<b>EIT Public</b>	<b>EIT Survey</b>
E11	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อย เพียงใด	98.01	91.35
E12	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่าน มา มากน้อยเพียงใด	98.01	91.35
E13	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	98.22	86.96
E14	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	97.42	83.39
<b>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล</b>			
O15	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100	
O16	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	100	
O17	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	100	
O18	E-Service	100	
O30	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	100	



จากผลคะแนนแบบวัดการรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ “การให้บริการและระบบ E-Service” ได้รับผลการประเมิน 100 คะแนน แสดงให้เห็นว่ามีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ “การให้บริการและระบบ E-Service” อย่างครบถ้วน
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (IIT) มีความรับรู้และตระหนักเกี่ยวกับ “การให้บริการและระบบ E-Service” ในระดับที่สูงมาก
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับ “การให้บริการและระบบ E-Service” ยังมีความแตกต่างกันด้านระดับคะแนน ของ EIT Public และ EIT Survey ซึ่งควรยกระดับคะแนนในส่วนนี้ ดังนี้
  - a. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วน มีความเห็นว่า ธนาคารยังมีการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดด้วย
  - b. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วน มีความเห็นว่าธนาคารดำเนินงานหรือดำเนินโครงการยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวมเท่าที่ควร
  - c. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคารเท่าที่ควร

และผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถกำหนดประเด็นในการยกระดับคะแนนออกเป็น 3 ประเด็นคือ

1. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของธนาคาร
2. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน
3. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

### (3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ สะท้อนผ่านแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ข้อ E6 – E9

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล O7-O10

ข้อ	คำถาม	คะแนน	
<b>ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>		EIT Public	EIT Survey
E6	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	97.64	91.39
E7	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	98.01	90.67
E8	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	97.55	86.96
E9	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	97.57	90.65
<b>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล</b>			
O7	ข่าวประชาสัมพันธ์	100	
O8	Q&A	100	
O9	Social Network	100	
O10	นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	100	

จากผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วน เห็นว่า ธนาคารยังเปิดเผยข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร
  2. ช่องทางการรับฟังความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังไม่ตรงกับความต้องการ
  3. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคารไม่มากพอ
- ซึ่งจากการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถกำหนดเป็นประเด็นที่ควรยกระดับดังต่อไปนี้
- 1.การประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 2.กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคาร

#### (4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ สะท้อนผ่านแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ข้อ I19- I24

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล O14

ข้อ	คำถาม	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 4 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>		
I19	ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	99.35
I20	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	99.18
I21	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	99.34
I22	บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	98.69
I23	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	98.36
I24	หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	99.18
<b>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล</b>		
O14	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100

จากผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารมีผลการประเมินเรื่องกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของทางราชการอยู่ในระดับที่สูงมาก
2. มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางส่วน ยังไม่รับรู้ถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างถูกต้อง

3. มีการพบเห็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ทรัพย์สินของธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถกำหนดประเด็นสำคัญที่ควรยกระดับ ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์แนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการ
2. การพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรม
3. ประชาสัมพันธ์นโยบายการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนรวมกับผลประโยชน์ส่วนตัว

**(5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง**

ประเด็นกระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง สะท้อนผ่านแบบวัดการรับรู้ ดังต่อไปนี้

**ตัวชี้วัดที่ 2** การใช้งบประมาณ ข้อ 17 – 112

**ตัวชี้วัดที่ 9** การเปิดเผยข้อมูล O11-O13 , O19 – O22

ข้อ	คำถาม	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ</b>		
17	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	97.71
18	ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	96.55
19	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ่มค่า มากน้อยเพียงใด	99.18
110	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	98.60
111	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	99.10
112	หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการ รายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	98.52
<b>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล</b>		
O11	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100
O12	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100

ข้อ	คำถาม	คะแนน
O13	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	100
O19	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	100
O20	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	100
O21	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดुरายเดือน	100
O22	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	100

จากผลคะแนนการประเมิน สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในยังไม่ได้รับโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้งบประมาณของธนาคาร
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เห็นว่าธนาคารมีการชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลงบประมาณของธนาคารไม่เพียงพอ

และจากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถกำหนดประเด็นสำคัญที่ควรยกระดับ ดังต่อไปนี้

1. การสร้างช่องทางการชี้แจงการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
2. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการชี้แจงการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
3. ปรับปรุงกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้งบประมาณ

#### (6) กระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ประเด็นกระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง สะท้อนผ่านแบบวัดการรับรู้ ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ข้อ I13 – I18

ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ข้อ I27

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล O23-O26

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต O39-O41

ข้อ	คำถาม	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ</b>		
113	ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่าน อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	98.94
114	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่าง เป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	98.94
115	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษา งาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	99.02
116	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	97.79
117	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยง ต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	99.51
118	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	96.23
<b>ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต</b>		
127	ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด	99.76
<b>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล</b>		
O23	นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
O24	การดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
O25	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100
O26	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	100
<b>ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต</b>		
O39	ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100
O40	การขับเคลื่อนจริยธรรม	100
O41	การประเมินจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100

จากผลคะแนนการประเมิน สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน มีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีการใช้อำนาจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเห็นว่าธนาคารมีมาตรฐานควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส

และผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถวิเคราะห์แนวทางยกระดับคะแนนการประเมินได้ดังต่อไปนี้

1. กำหนดรายวิชาการพัฒนามาตรฐานทางจริยธรรม ของธนาคาร
2. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์บุคคลต้นแบบด้านจริยธรรม

### (7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ประเด็นกลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานสะท้อนผ่านแบบวัดการรับรู้ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ข้อ I25 – I30

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ข้อ E10

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทาน ข้อ E15

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ข้อ O11 , O14 , O15 , O18-O20 , O23 , O24 ,O25 , O27 , O28

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต O31 , O32 , O34 , O36 , O42

ข้อ	คำถาม	คะแนน
<b>ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ</b>		
I25	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	99.51
I26	มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด	99.35
I27	ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด	99.76
I28	หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	99.76
I29	หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	99.59

ข้อ	คำถาม	คะแนน	
I30	หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	99.51	
<b>ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>		EIT Public	EIT Survey
E10	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	97.78	84.78
<b>ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน</b>		EIT Public	EIT Survey
E15	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	97.94	90.63
<b>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล</b>			
O11	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100	
O14	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	100	
O15	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100	
O18	E-Service	100	
O19	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	100	
O20	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	100	
O23	นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100	
O25	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100	
O27	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	
O28	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	
<b>ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต</b>			
O31	ประกาศเจตนาธรรมเนียมนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	100	
O32	การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	100	
O34	การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	100	
O36	แนวปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	100	
O42	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน	100	



จากผลคะแนนแบบวัดการรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของธนาคารมีความรับรู้และตระหนักเกี่ยวกับกลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของธนาคารมีการนำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส รวมถึงผลการประเมินของปีที่ผ่านมา นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างถูกต้องและเป็นรูปธรรม อันนำไปสู่การตระหนักรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของธนาคาร
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนหนึ่ง มีความเห็นว่า ธนาคารขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางกรร้องเรียนในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนหรือทุจริตในหน้าที่
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วน เห็นว่าธนาคารยังไม่มี การปรับปรุงกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสเท่าที่ควร

จากผลคะแนนการประเมิน สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ช่องทางการสื่อสาร เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าธนาคารขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางกรร้องเรียนในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนหรือทุจริตในหน้าที่
2. การประชาสัมพันธ์ เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารบางส่วน เห็นว่าธนาคารยังไม่มี การปรับปรุงระบบการทำงานเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสเท่าที่ควร

การกำหนดวิธีการนำผลวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ประจำปี พ.ศ. 2567

ผลการวิเคราะห์	แนวทางการการปฏิบัติ			
	วิธีการ	การปฏิบัติเพื่อยกระดับ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ มีประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อจะต้อยกระดับ ดังนี้</p> <p>1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วน มีความเห็นว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังมีการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เป็นไปตามระยะเวลา/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และไม่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน</p> <p>2) ยังไม่มีการปรับปรุงระบบการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องความโปร่งใสเท่าที่ควร</p> <p>3) มีการสื่อสารไปยังกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง</p>	<p>จัดให้มีการทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน</p> <p>เสริมสร้างความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมผ่านการจัดหลักสูตรอบรม</p> <p>การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานประจำปี</p> <p>จัดการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใส</p> <p>มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ สื่อออฟไลน์ สื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์ธนาคาร</p>	<p>ทุกฝ่าย/สำนัก/ภาค/ศูนย์</p> <p>ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</p> <p>ฝ่ายสื่อสารองค์กร</p>	<p>ภายในไตรมาส 4/2567</p> <p>ภายในไตรมาส 4/2567</p> <p>ตลอดปี 2567</p>
<p>2. การให้บริการและระบบ E-Service มีประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อจะต้อยกระดับ ดังนี้</p> <p>1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วน มีความเห็นว่า ธนาคารยังมีการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดด้วย</p>	<p>จัดให้มีการทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน</p>	<p>ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานประจำปี</p>	<p>ทุกฝ่าย/สำนัก/ภาค/ศูนย์</p>	<p>ภายในไตรมาส 4/2567</p>

ผลการวิเคราะห์	แนวทางการการปฏิบัติ			
	วิธีการ	การปฏิบัติเพื่อยกระดับ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วน มีความเห็นว่าธนาคารดำเนินงานหรือดำเนินโครงการยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวมเท่าที่ควร	การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ สื่อออฟไลน์ สื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์ธนาคาร	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ตลอดปี 2567
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคารเท่าที่ควร	เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม	สำรวจความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารผ่าน Voice of Customer : VOC	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ภายในไตรมาส 4/2567
<b>3.ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ</b> มีประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อจะต้องยกระดับ ดังนี้ 1) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  2) กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคาร	การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  วิเคราะห์ข้อมูล	ธนาคารจัดทำชิ้นงานและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถาม ข้อมูล และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางในช่องทาง Social Media ( Facebook , Line OA G H BANK , Instagram และ X)  วิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร	ฝ่ายสื่อสารองค์กร  คณะกรรมการ Stakeholder	ตลอดปี 2567  ภายในไตรมาส 4/2567

ผลการวิเคราะห์	แนวทางการการปฏิบัติ			
	วิธีการ	การปฏิบัติเพื่อยกระดับ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>4. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ มีประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อจะต้อยกระดับ ดังนี้</p> <p>1) ประชาสัมพันธ์แนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการ</p> <p>2) การพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรม</p> <p>3) ประชาสัมพันธ์นโยบายการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนรวมกับผลประโยชน์ส่วนตน</p>	<p>จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์</p> <p>เสริมสร้างความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมผ่านการจัดหลักสูตรอบรม</p> <p>จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์</p>	<p>มีกิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในรูปแบบ E-Poster เป็นประจำไตรมาส ละ 1 ครั้ง</p> <p>จัดการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใส</p> <p>สื่อประชาสัมพันธ์นโยบายการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนรวมกับผลประโยชน์ส่วนตน</p>	<p>ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</p> <p>ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</p> <p>ฝ่ายจัดหาและการพัสดุ</p>	<p>ภายในไตรมาส 4/2567</p> <p>ภายในไตรมาส 4/2567</p> <p>ไตรมาสละ 1 ครั้ง</p>
<p>5. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง มีประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อจะต้อยกระดับ ดังนี้</p> <p>1) การสร้างช่องทางการชี้แจงการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง</p>	<p>จัดประชุม</p>	<p>จัดประชุมชี้แจงงบประมาณประจำปี เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการ</p>	<p>ฝ่ายวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์</p>	<p>ภายในไตรมาส 4/2567</p>

ผลการวิเคราะห์	แนวทางการการปฏิบัติ			
	วิธีการ	การปฏิบัติเพื่อยกระดับ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
2) ประชาสัมพันธ์ช่องทางทางการชี้แจงการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ E-Poster ให้แก่บุคลากรภายในได้ทราบ ผ่านช่องทาง E-Mail ของ ธนาคาร	ฝ่ายวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์	ภายในไตรมาส 4/2567
3) ปรับปรุงกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้งบประมาณ	จัดให้มีการทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน	ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานประจำปี	ฝ่ายวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์	ภายในไตรมาส 4/2567
<b>6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล</b> มีประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ที่จะต้องยกระดับ ดังนี้				
1) กำหนดรายวิชาการพัฒนามาตรฐานทางจริยธรรม ของธนาคาร	เสริมสร้างความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมผ่านการจัดหลักสูตรอบรม	จัดการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใส	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ภายในไตรมาส 4/2567
2) เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์บุคคลต้นแบบด้านจริยธรรม	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ E-Poster ให้แก่บุคลากรภายในได้ทราบ ผ่านช่องทาง E-Mail ของธนาคาร	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ภายในไตรมาส 4/2567

ผลการวิเคราะห์	แนวทางการการปฏิบัติ			
	วิธีการ	การปฏิบัติเพื่อยกระดับ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>7. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน มีประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อจะต้องยกระดับ ดังนี้</p> <p>1) ช่องทางการสื่อสาร เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าธนาคารขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนหรือทุจริตในหน้าที่</p> <p>2) การประชาสัมพันธ์ เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารบางส่วน เห็นว่าธนาคารยังไม่มีปรับปรุงระบบการทำงานเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสเท่าที่ควร</p>	<p>จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์</p> <p>จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์</p>	<p>ธนาคารเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ – สอบถามข้อมูล และช่องทางการรับฟังความคิดเห็น โดยได้ทำการเผยแพร่ในช่องทาง Social Media ( Facebook , Line OA G H BANK , Instagram และ X) และใส่ข้อความ Caption เข้าไปในทุกชิ้นงานที่เผยแพร่ เพื่อให้ทุกคนสังเกตเห็นได้อย่างง่ายและสะดวกในการใช้งาน</p> <p>ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารต่างๆของธนาคาร ช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทาง เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีการว่าจ้างบริษัทเพื่อดูแลการโพสต์ - การตอบคำถามเบื้องต้นตาม FAQs</p>	<p>ฝ่ายสื่อสารองค์กร</p> <p>ฝ่ายสื่อสารองค์กร</p>	<p>ตลอดปี 2567</p> <p>ตลอดปี 2567</p>

## ข้อจำกัดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือ ธอส. (อังกฤษ: Government Housing Bank) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ช่วยเหลือตลาดทางการเงินให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไป ลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ ใน กิจการเคหะและเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยัง ร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้สินเชื่อกับผู้ซื้อบ้านกับการเคหะแห่งชาติ สินเชื่อกับผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการให้สมาชิกกู้เงินเพื่ออสังหาริมทรัพย์ ความช่วยเหลือด้านการมีบ้าน ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ในการขับเคลื่อนงานดังกล่าว สรุปได้เป็นประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ และมีบุคลากรอยู่ในทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ ส่งผลให้การถ่ายทอดองค์ความรู้หรือการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ให้ครอบคลุมและทั่วถึงนั้นเป็นไปได้ยาก
2. การเก็บข้อมูลแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ในปัจจุบันต้องใช้รหัส OTP ในการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าทำแบบวัดการรับรู้ ประกอบกับในปัจจุบันมีการหลอกหลวงทางไซเบอร์ ซึ่งอาศัยเบอร์โทรศัพท์และ รหัส OTP ในการหลอกหลวงเช่นเดียวกัน ทำให้ผู้ตอบแบบวัดการรับรู้เกิดความกังวลว่าจะถูกหลอกหลวงหรือไม่ ส่งผลให้ไม่ได้รับความร่วมมือในการแบบวัดการรับรู้เท่านี้ควร ทำให้จำนวนผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ลดลง
3. การเข้าทำแบบวัดการรับรู้ ต้องอาศัย OTP นั้น บางครั้งใช้ระยะเวลาที่นานกว่าที่ระบบจะส่ง OTP มา ซึ่งผู้ที่ทำแบบวัดการรับรู้ อาจจะไม่สะดวกที่จะรอ ส่งผลให้ผู้ใช้นั้นไม่ได้ทำแบบวัดการรับรู้