

คุณค่าสาธารณะขององค์การภาครัฐ กรณีธนาคารอาคารสงเคราะห์

(Public value In government organizations A case of Government Housing Bank)

วารุณี เมืองคง

รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ จันโททัย

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณค่าสาธารณะหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อคุณค่าในเชิงอุดมการณ์ของหน่วยงาน 3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเชิงคุณค่าหลักขององค์การธนาคารอาคารสงเคราะห์กับการปฏิบัติจริง 4) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการยึดถือคุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยวิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ผู้อำนวยการฝ่าย พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์จำนวน 10 คน

จากการศึกษาคุณค่าสาธารณะขององค์การภาครัฐ กรณีธนาคารอาคารสงเคราะห์พบว่าคุณค่าสาธารณะของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในชอศ. นิยม ยึดถือ เป็นแนวทางพฤติกรรมที่มีประโยชน์ พึงปรารถนา ถูกต้อง เหมาะสม ดึงดูดและเมื่อปฏิบัติซ้ำๆบ่อยๆ จนเป็นวิถีชีวิตที่อาจสืบทอดต่อกันไปเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้ ซึ่งพนักงานทุกคนรวมไปถึงผู้บริหารปฏิบัติงานตามค่านิยมของธนาคารที่ประกอบไปด้วยยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ร่วมใจทำงาน บริการเป็นเลิศ ส่วนในการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อคุณค่าในเชิงอุดมการณ์ของหน่วยงาน พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าสาธารณะขององค์การภาครัฐ กรณีธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่านทางการเรียนรู้และ ความสำคัญของเป้าหมายของงานและพร้อมเรียนรู้งาน พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีทัศนคติเชิงบวกใช้ประโยชน์จากความสามารถที่แตกต่างของกันและกัน มาสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาจามร่วมกันได้อย่างเหมาะสมและในการปฏิบัติงานเชิงคุณค่าหลักขององค์การธนาคารอาคารสงเคราะห์กับการปฏิบัติจริง ในการปฏิบัติงานของพนักงานจะนำนโยบายหลักจริยธรรมมา

ใช้ในการปฏิบัติงานโดยในหลักจริยธรรมซึ่งจะหมายถึงผู้บริหารและพนักงานธนาคารทุกคนมีหน้าที่โดยยึดค่านิยมตามหลัก 9 ประการคือ การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบต่อ การยึดถือประ โยชน์ธนาคารเหนือกว่าประ โยชน์ส่วนตัว และไม่มีประ โยชน์ทับซ้อน การยื่นหยัดทำในสิ่งถูกต้อง เป็นธรรม และถูกต้องกฎหมาย การให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ การให้ข้อมูลข่าวแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข การยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณของธนาคาร

สรุปผลการวิจัยปัญหาอุปสรรคในการยึดถือคุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้กล่าวว่า ความไม่ชัดเจนในนิยามคุณค่าสาธารณะซึ่งหลายองค์กรอาจจะไม่เข้าใจที่ชัดเจนว่าคุณค่าสาธารณะ คืออะไร ส่งผลให้ผลเป้าหมายและแผนการดำเนินงานขาดทิศทางที่เหมาะสม จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า 1. การพัฒนาการศึกษาและวัดผลเชิงเศรษฐกิจ เช่นการลดต้นทุนที่อยู่อาศัยและการสำรวจผลกระทบทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นการลดความเหลื่อมล้ำ การพัฒนาชุมชน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 2.การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายสาธารณะ3.การพัฒนาตัวชี้วัดเฉพาะเพื่อประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของโครงการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการสร้างคุณค่าสาธารณะ 4.การศึกษาผลกระทบของโครงการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในพื้นที่ชนบทและเขตเมือง เพื่อสะท้อนถึงการกระจายทรัพยากร 5.การนำคุณค่าหลักไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสำคัญ คุณค่าสาธารณะ ,องค์กรภาครัฐ,ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Abstract

This study aimed to study the following: 1) to study the core public value of the Government Housing Bank; 2) to study the perception of the executives and employees of the Government Housing Bank towards the ideological value of the organization; 3) to study the performance of the core value of the Government Housing Bank and its actual practice; and 4) to study the problems and obstacles in adhering to the core value of the Government Housing Bank by interviewing key informants, namely, the director and 10 employees of the Government Housing Bank. From the study of the public value of the government organization, in the case of the Government Housing Bank, it was found that the public value of the Government Housing Bank is something that individuals or groups of individuals in the GHB like to adhere to, as a useful, desirable, correct, appropriate, and good behavior guideline, and when practiced repeatedly, it becomes a way of life that can be passed on as the organization's culture. All employees, including executives, work according to the bank's values, which consist of adhering to the principles of good governance, creating new things, working together, and providing excellent service. As for the perception of the executives and employees of the Government Housing Bank towards the ideological value of the organization, the employees recognize the public value of the government organization, in the case of the Government Housing Bank, through learning and the importance of work goals, and are ready to learn the work, continuously develop their own abilities, have a positive attitude, utilize each other's different abilities, and solve problems and develop beauty together appropriately. In the performance of the core value of the Government Housing Bank and its actual practice In the work of the staff, the ethical policy will be applied in the work. In the ethics, which means that all executives and bank employees have duties based on the values of 9 principles: adhering to morality and ethics, having a good conscience, being honest, sincere and responsible, holding the bank's benefits above personal benefits and having no overlapping benefits, standing firm in doing what is right, fair and legal, providing services to customers and the public with speed, friendliness and non-discrimination, providing complete, correct and truthful information to the public, focusing on work results, maintaining standards, quality, transparency and accountability, adhering to the democratic regime with the King as head of state, adhering to the bank's ethics. The conclusion of the research on

problems and obstacles in adhering to the core values of the Government Housing Bank stated that the unclear definition of public value, which many organizations may not clearly understand what public value is, results in goals and operational plans lacking appropriate direction. The research suggests that

1. Developing economic studies and measurement, such as reducing housing costs and surveying social impacts, whether it is reducing inequality, community development and promoting quality of life.
2. Proposing solutions to problems that occur in order to operate in line with public goals.
3. Developing specific indicators to assess the efficiency and results of the Government Housing Bank's projects in creating public value.
4. Study the impact of the Government Housing Bank project in rural and urban areas to reflect the distribution of resources.
5. Implementation of core values in operations to achieve the set goals.

บทนำ

คุณค่าสาธารณะ เป็นคุณประโยชน์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อสังคมโดยรวมจากการดำเนินงานของภาครัฐหรือองค์กร ที่ให้บริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการสร้างผลประโยชน์ให้กับส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มหรือบุคคล การสร้างคุณค่าสาธารณะเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม การให้บริการที่เป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ซึ่งในลักษณะสำคัญของคุณค่าสาธารณะได้แก่ การตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเป็นบริการหรือกิจกรรมที่สร้างคุณค่าสาธารณะต้องสอดคล้องกับ ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและสังคมและผลประโยชน์ต่อส่วนรวม คุณค่าสาธารณะจะเน้นการสร้างประโยชน์ให้กับคนหมู่มากหรือสังคมทั้งหมด ไม่ใช่เพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งและความยั่งยืนและความเป็นธรรม คุณค่าสาธารณะต้องสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน และให้บริการที่เท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และจะต้องมีความ โปร่งใส และความรับผิดชอบ การดำเนินงานที่สร้างคุณค่าสาธารณะต้องโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยที่องค์กรรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ในปัจจุบันการสร้างคุณค่าสาธารณะในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตัวของบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด และในการสร้าง ค่านิยมในองค์กร ที่มีเส้นทางชัดเจน เป็นการนำสิ่งที่ไม่คุ้นเคยในเบื้องต้น ทำให้พนักงาน มองเห็นประโยชน์และความสำคัญในการนำพาองค์กร ไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และมีความสุขกับการปฏิบัติตัวของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ เพื่อให้เกิดความสุขกับองค์กรและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งค่านิยมองค์กรที่ดีต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพราะการปฏิบัติตัวของบุคลากร ก็คือ พันธกิจเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรนั่นเองและการทำงานที่สอดคล้องกับค่านิยม จะทำให้เกิดความสุขและผลการปฏิบัติงานก็จะออกมาดีเท่ากับคุณค่าสาธารณะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณค่าสาธารณะหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อคุณค่าในเชิงอุดมการณ์ของหน่วยงาน
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเชิงคุณค่าหลักขององค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์กับการปฏิบัติงานจริง
4. ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการยึดถือคุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่องคุณค่าสาธารณะขององค์กรภาครัฐ กรณีธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นการศึกษา

เชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาคุณค่าสาธารณะของธนาคารอาคารสงเคราะห์และศึกษาอุดมการณ์ในเชิงคุณค่าหลักขององค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์กับการปฏิบัติจริง

และศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อคุณค่าในเชิงอุดมการณ์ของหน่วยงาน และเป็นการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการยึดถือคุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2.ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเดือนกันยายน-พฤศจิกายน 2567 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.ขอบเขตด้านประชากร ประชากรหรือพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในธนาคารอาคารสงเคราะห์

4.ขอบเขตด้านพื้นที่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ประโยชน์ของการวิจัย

1.ทราบถึงคุณค่าสาธารณะหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2.ทราบถึงการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อคุณค่าในเชิงอุดมการณ์ของหน่วยงาน

3.ทราบถึงการปฏิบัติงานเชิงคุณค่าหลักขององค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์กับการปฏิบัติจริง

4.ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการยึดถือคุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการวิจัยคุณค่าของธอส. คือ สิ่งที่เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในธอส. นิยม ยึดถือ เป็นแนวทางพฤติกรรมที่มีประโยชน์ พึงปรารถนา ถูกต้อง เหมาะสม ดึงงามและเมื่อปฏิบัติซ้ำๆบ่อยๆ จนเป็นวิถีชีวิตที่อาจสืบทอดต่อกันไปเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้

GIVE +4 ซึ่งจะประกอบไปด้วย

1.ยึดหลักธรรมาภิบาล หมายถึง ยึดมั่นและปฏิบัติตนในความถูกต้องดีงาม เพื่อจัดการทุจริตและการประพฤติมิชอบ รวมถึงการหลีกเลี่ยงกฎหมาย เพื่อแสวงหาประโยชน์ใส่ตน หรือกิจการที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียโดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบและความคุ้มค่า ซึ่งการยึดหลักธรรมาภิบาลจะประกอบไปด้วย 3 คำขวัญ ได้แก่

จิตใจดี หมายถึงการให้อภัยซึ่งกันและกัน ประพฤติดี หมายถึง ตรงต่อเวลา กล้ารับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยุติธรรม และไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ปฏิบัติดี หมายถึง ยึดถือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ กู้มือ

จรรยาบรรณของธนาคาร

2.สร้างสรรค์สิ่งใหม่ หมายถึง การแสดงการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆโดยกล้าคิด กล้าทำ และกล้านำเสนอแนะสิ่งใหม่ ที่สร้างสรรค์โดยปราศจากอคติ และมีฉันทิฐิ เพื่อให้เกิดการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติได้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคาร และความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการสร้างสรรค์สิ่งใหม่กับคำขวัญ “3กล้า” ได้แก่ กล้าคิด มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าทำ1 คือ กล้าคิดนอกกรอบ ใฝ่หาความรู้ในสิ่งใหม่ๆ มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นคนอื่น กล้าที่2 คือ กล้าเปลี่ยนแปลง แก้ไขปัญหาต่างๆพัฒนาและสร้างความสำเร็จใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง ส่วนกล้าที่3 คือ สนับสนุน ส่งเสริม ทบถวน ปรับปรุงและวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหา เห็นปัญหาเป็นโอกาสและกล้าทำสิ่งใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

3.ร่วมใจทำงาน หมายถึง มุ่งฉันทิฐิกำลังและความสามารถ เพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวด้วยการทำงานที่สอดประสานร่วมมือกันในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร ซึ่งในการร่วมใจทำงานกับคำขวัญ “3พลังร่วม” พลังที่1คือ พลังร่วมมือ ช่วยเหลือ ร่วมมือร่วมใจกัน มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เอาใจเขามาใส่ใจเรา และชมเชย ให้กำลังใจกัน เพื่อให้งานสำเร็จ พลังที่2 คือ

พลังร่วมแบ่งปัน แลกเปลี่ยนข้อมูลแบ่งปันข้อมูล ความรู้ ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร และพลังที่3 คือ พลังร่วมพัฒนา สนับสนุนการทำงานเป็นทีม และกำหนดแนวทางในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

4.บริการเป็นเลิศ หมายถึงการมอบบริการด้วยการเอาใจใส่ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกสนับสนุน และกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าและผู้ร่วมงาน ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในการบริการเป็นเลิศกับคำขวัญ“3ใจ” ใจที่1 คือใส่ใจ มีน้ำใจช่วยเหลือ ใส่ใจ จริงใจ เต็มใจบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สามารถส่งมอบงานตรงเวลา และถูกต้อง ใจที่2 คือ เข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า มีความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ใจที่3 คือ ประทับใจ สร้างความพึงพอใจ และส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

1.2การรับรู้ของผู้บริหารและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อคุณค่าในเชิงอุดมการณ์ของ

หน่วยงาน แบ่งออกได้เป็น3ระดับ ดังนี้

1.2.1.ระดับที่1 การยึดหลักธรรมาบาล ระดับการปฏิบัติ คือพนักงานปฏิบัติการ พนักงานปฏิบัติการอาวุโส พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร เข้าใจงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับรู้ความสำคัญของเป้าหมายของงานและพร้อมเรียนรู้งาน พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีทัศนคติเชิงบวกใช้ประโยชน์จาก

ความสามารถที่แตกต่างของกันและกัน มาสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาางร่วมกันได้อย่างเหมาะสม ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ และแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีวินัย ตรงต่อเวลา ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นของตนเอง ปฏิบัติงานร่วมกับทีมงานด้วยความเต็มใจ เสมอภาค รับผิดชอบต่อเป้าหมายของทีมงาน ก้าวถ่ายทอดบทเรียนที่เกิดจากข้อผิดพลาดและร่วมกันแก้ไขปัญหาคงเป็นที่ไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน เข้าใจหลักจริยธรรมและการปฏิบัติต่อกันขององค์กรและตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่2 การยึดหลักธรรมาบาล ระดับการจัดการ คือผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้ช่วยหัวหน้างาน หัวหน้าส่วน หัวหน้างานหรือเทียบเท่า ผู้บริหารสาขา คือ ไม่กล่าวโทษและพร้อมให้อภัยกันและกันเมื่อมีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกล้าคิด กล้าทำอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางาน และร่วมกันนำจุดเรียนรู้มาปรับปรุงแก้ไข ไม่ให้เกิดการผิดพลาดดังกล่าวซ้ำอีก มีความมุ่งมั่น รับผิดชอบต่อผลดำเนินงานติดตาม ประเมินเพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จและประพฤตินด้วยความยุติธรรมอย่างมีส่วนร่วมได้รับความไว้วางใจจากทีมงานและผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักจริยธรรม และการปฏิบัติต่อกันแบบตรงไป ตรงมา ตรวจสอบได้ เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ที่เกี่ยวข้อง ระดับที่3 การยึดหลักธรรมาบาล ระดับการเป็นผู้นำ คือ ผู้จัดการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย สำนักหรือเทียบเท่า ผู้อำนวยการฝ่าย คือสร้างบรรยากาศส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตใจที่มีคุณธรรมไม่เลือกปฏิบัติ รับผิดชอบต่อผลดำเนินงาน ประพฤติ ปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง ดึงตาม ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลกันทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กร มีความรับผิดชอบต่อการบรรลุแผนงานของหน่วยงาน สร้างบรรยากาศส่งเสริมให้ทีมงานมีความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่มุ่งสู่ผลดำเนินงานที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรมโปร่งใส ตรวจสอบได้ จนได้รับความไว้วางใจจากองค์กร ส่งเสริมจริยธรรม และการปฏิบัติตามกฎหมายด้วยการแนะนำให้คำปรึกษาแก่ทีมงานและผู้อื่น สร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เป็นตัวอย่างที่ดี จากบุคลากรในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

1.2.2.ระดับที่1การสร้างสรรคสิ่งใหม่ การระดับการปฏิบัติ คือพนักงานปฏิบัติการ พนักงานปฏิบัติการอาวุโส พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร สนใจใฝ่เรียนรู้ กล้าที่สอบถามผู้รู้และกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่สูงกว่าในทีมงานและองค์กร ตั้งใจรับฟังแนวคิดของผู้อื่นด้วยการสื่อสารแบบสองทางและกล้าคิดริเริ่มต่อยอดความรู้ของกันและกัน เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนางานร่วมกันอย่างใช้ช่องทางการเสนอความคิดริเริ่มขององค์กร ตระหนักและรับรู้ว่างานที่ตนเองรับผิดชอบสามารถปรับปรุงพัฒนาได้อีก รวมถึงเห็นคุณค่าและพร้อม

ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่กล้านำแนวคิด ที่เกิดจากการแสวงหาโอกาสมาสู่ การปฏิบัติเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้งานที่ตนเองรับผิดชอบและสามารถปฏิบัติงานตาม กระบวนการทำงานได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ทบทวนกระบวนการทำงาน ประเมินโดยวิเคราะห์ จากการใช้ข้อมูลจริงเพื่อปรับปรุงงานที่หน้างานอย่างต่อเนื่องและมีผลงานการปรับปรุงเชิงประจักษ์

ระดับที่2การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ระดับการจัดการ คือผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้ช่วยหัวหน้างาน หัวหน้าส่วน หัวหน้า งานหรือเทียบเท่า ผู้บริหารสาขา คือ การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาต่อยอดความคิด รวมถึงจินตนาการ คิดนอกกรอบ เพื่อยกระดับการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ กล้าผลักดัน แนวคิด มาสู่การปรับปรุง ที่ได้มาจากผลการเรียนรู้ คิตรีเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งด้วยตนเองและร่วมกับ ทีมงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร ทบทวนกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันในสายโซ่ คุณค่า ประเมินโดยวิเคราะห์จากการใช้ข้อมูลจริงเพื่อปรับปรุงงานที่ข้ามสายงานอย่างต่อเนื่องและส่งผลต่อการ สร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการ

ระดับที่3การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ระดับการเป็นผู้นำ คือ ผู้จัดการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย สำนักหรือเทียบเท่า ผู้อำนวยการฝ่าย ได้แก่ ส่งเสริมบรรยากาศในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้วยการเอื้ออำนาจและสร้างแรงจูงใจให้ บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญมีความเต็มใจการปันความรู้ ริเริ่มสร้างสรรค์ร่วมกับทีมงาน และเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์กร ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศกล้าคิดและกล้าทำ ให้บุคลากรนำจุดเรียนรู้ หรือความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นจาก

ภายในและภายนอกองค์กร มาสู่ปฏิบัติเพื่อพัฒนา เปลี่ยนแปลงกระบวนการแบบข้ามสายงานและผลิตภัณฑ์ บริการ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยกระดับความสามารถกระบวนการด้วยการจัดการนวัตกรรม โดยการนำแนวคิด จากจุดเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มาสู่ปฏิบัติก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนาการกระบวนการที่สำคัญ ผลิตภัณฑ์และบริการส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

1.2.3.ระดับที่1ร่วมใจทำงาน การระดับการปฏิบัติ คือพนักงานปฏิบัติการ พนักงานปฏิบัติการอาวุโส พนักงาน สัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร คือ ตระหนักและเข้าใจว่าเราเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานขององค์กร การ ทำงานของเราส่งผลต่อการส่งมอบบริการที่ต้องการความรับผิดชอบความร่วมมือ ร่วมใจของทุกคนที่เกี่ยวข้อง รู้ และเข้าใจถึงความหลากหลายของบุคลากรในองค์กรที่แต่ละคนมีความเชี่ยวชาญ ความคิดและเหตุผลที่แตกต่างกัน เราจึงเปิดใจรับฟังความคิดที่แตกต่าง เอาใจเขามาใส่ใจเราบนพื้นฐานการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เชื่อถือ ให้เกียรติกัน และกัน เข้าใจวิธีการเรียนรู้ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองจากการสอบถาม ปรึกษาผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ศึกษา

จากห้องเรียน และจากความรู้บนระบบจัดการความรู้ขององค์กร เรียนรู้สิ่งใหม่ๆและแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาร่วมกันกับสมาชิกในทีม และเครือข่ายแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนปฏิบัติขององค์กรด้วยจิตอาสาและพร้อมให้การปรึกษา แนะนำให้กับผู้ที่มีความรู้ ความสามารถที่น้อยกว่า เข้าใจเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย แสดงออกถึงความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองในทีม ให้ความทุ่มเทและร่วมกับทีมในพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมตามแผนงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 2 ร่วมใจทำงาน ระดับการจัดการ คือผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้ช่วยหัวหน้างาน หัวหน้าส่วน หัวหน้างานหรือเทียบเท่า ผู้บริหารสาขา คือ การแสดงออกถึงพฤติกรรมการฟัง การคิดการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในทีมงานบนพื้นฐานการคิดแบบ Win-Win และให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายของทีมงาน เรียนรู้สิ่งใหม่ๆทั้งภายในและนอกองค์กร และถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ทั้งที่เป็นบทเรียนและแนวทางการปฏิบัติที่ดีและสอนงานให้กับผู้ที่มีความรู้ ความสามารถที่น้อยกว่า ด้วยความเต็มใจ และร่วมสร้างความรู้ที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร แสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของทีมงานและหน่วยงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนายกระดับประสิทธิผลของกระบวนการรวมถึงร่วมดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 3 ร่วมใจทำงาน ระดับการเป็นผู้นำ คือ ผู้จัดการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย สำนักหรือเทียบเท่า ผู้อำนวยการฝ่าย คือ กระตุ้น ส่งเสริม สร้างบรรยากาศความร่วมมือ ร่วมใจ ด้วยการยกย่องชมเชย ผลการการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งในหน่วยงานตนเองและข้ามหน่วยงานทั้งในรูปแบบการสร้างบรรยากาศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจแบบข้ามสายงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน สร้างบรรยากาศ กระตุ้น ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร การแบ่งปันความรู้สู่การนำไปปฏิบัติ โดยเร็วให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมถึงสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล การเรียนรู้และความช่วยเหลือจากองค์กรภายนอก เพื่อนำมายกระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานที่ดีขึ้น แสดงออกให้เห็นถึงมุมมองเชิงระบบที่มีความเชื่อมโยงของกระบวนการแบบข้ามสายงานและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกันหลายหน่วยงานและสามารถทำงานร่วมกัน พัฒนากระบวนการแบบข้ามสายงาน และการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.4.ระดับที่1บริการเป็นเลิศ ระดับการปฏิบัติ คือพนักงานปฏิบัติการ พนักงานปฏิบัติการอาวุโส พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร คือ เข้าใจวิธีการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการขององค์กร และแสดงออกถึงความกระตือรือร้น พร้อมและเต็มใจด้วยความเป็นมิตรในการให้บริการ รับฟังความต้องการและปัญหาของลูกค้าเสมือนปัญหาของเรา ไม่ปฏิเสธ รับเป็นธุระให้แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่และเสนอทางเลือก ให้ข้อเสนอแนะให้กับลูกค้าอยู่เสมอ เข้าใจความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อองค์กร มีความรู้ เข้าใจความต้องการและคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และส่งมอบบริการได้ตามมาตรฐานให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สามารถส่งมอบบริการที่เหนือความต้องการ โดยการช่วยเหลือ เสนอแนะด้วยทักษะการให้บริการที่แสดงออกทั้งน้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรม เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีก่อให้เกิดความประทับใจให้กับลูกค้า

ระดับที่2 บริการเป็นเลิศ ระดับการจัดการ คือผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้ช่วยหัวหน้างาน หัวหน้าส่วน หัวหน้างานหรือเทียบเท่า ผู้บริหารสาขา คือ แสดงให้เห็นว่าใส่ใจ สอบถาม หากความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการการให้บริการเฉพาะบุคคลได้อย่างเหมาะสม เข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้บริการและตอบสนองได้เหนือความคาดหวังและสามารถสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับลูกค้าด้วยบุคลากรให้บริการที่ดีก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีได้รับคำชื่นชมจากลูกค้าเชิงประจักษ์

ระดับที่3 บริการเป็นเลิศ ระดับการเป็นผู้นำ คือ ผู้จัดการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย สำนักหรือเทียบเท่า ผู้อำนวยการฝ่าย คือ สร้างบรรยากาศ การทำงาน และสภาพแวดล้อม ที่ส่งเสริมการยกระดับการให้บริการ รวมถึงการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมุ่งเน้นการให้บริการที่ดี สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคตด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และสามารถนำสารสนเทศมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และปรับปรุงกระบวนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คาดการณ์และเสนอบริการ รวมถึงการให้การปรึกษาแนะนำในเชิงรุกที่เหนือความคาดหวังด้วยบุคลิกภาพการให้บริการที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีส่งผลให้ลูกค้ากล่าวถึงในทางที่ดี ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานธนาคารสงเคราะห์รับรู้ถึงคุณค่าสาธารณะขององค์กรที่จะบริการด้วยหลักการทางจริยธรรม บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส ไม่เอาเปรียบประชาชน ซึ่งธนาคารได้นำหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้ง 7 ประการ ได้แก่ Accountability, Responsibility, Equitable Treatment, Transparency, Value Creation, Ethics, และ Participation มาใช้ในการดำเนินงานและเป็นแนวทางในการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ Corporate Governance (CG) ตามหลักมาตรฐานและแนวทางกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อให้ ธอส.เป็นองค์กรของรัฐที่มีการบริหารจัดการที่ดีเลิศ ภายใต

กรอบการกำกับดูแลที่ดี มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้และเพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกในเรื่อง พฤติกรรม บ่งชี้ CG 7 ประการ ให้นักงานรับทราบและถือปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ธนาคารยังมีการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านการกำกับดูแลที่ดีแก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรผ่านการจัดกิจกรรม “บุคคล ต้นแบบ” ด้านการมีส่วนร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาลประจำปี2560 เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติพนักงานผู้ปฏิบัติตามหลัก ธรรมาภิบาล มีคุณธรรม จริยธรรม สร้างพนักงาน เป็นแบบอย่างที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม นำไปสู่วัฒนธรรม และค่านิยมของธอส. เพื่อปลูกจิตสำนึก ค่านิยม สร้างการมีส่วนร่วม ภายในธนาคารให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่ง จะเป็นการช่วยขับเคลื่อนและสร้างระบบกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรม จรรยาบรรณ ของธนาคารให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ตลอดจนแบ่งปันและจัดเก็บองค์ความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมในระบบ KMS ของธนาคาร รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ สร้างความมั่นใจ ไว้วางใจ ยอมรับแก่ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่สำคัญธนาคารยังมีการดำเนินกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ การสำรวจคาดหวังและความคิดเห็นของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และประเมินพฤติกรรมพนักงานให้สอดคล้องตามหลัก CG&CSR การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ นโยบาย CG และข้อมูลผ่านระบบอินทราเน็ตตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร เช่น งาน CG&CSR Spirit Day / GIVE Day / Outsource Day / Developer Day / ประกาศเจตจำนงต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ / ประกาศนโยบายต่อต้าน การทุจริตและคอร์รัปชัน และกิจกรรมการแบ่งปันองค์ความรู้ด้าน CG ผ่านเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และเชื่อมโยงไปสู่ระบบการจัดการความรู้ มีการประเมินการรับรู้ของพนักงานทั่วทั้งองค์กรผ่านแบบสอบถาม ออนไลน์เพื่อนำ ไปสู่การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและการดำเนินงานต่างๆ ด้าน CG ตลอดจนสามารถยกระดับ แนวทางและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารสู่มาตรฐานสากล สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้าน CG ให้ เกิดขึ้นภายในธนาคาร และนำไปสู่ความสำเร็จ

1.3.การปฏิบัติงานเชิงคุณค่าหลักขององค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์กับการปฏิบัติจริง

ธนาคารอาคารสงเคราะห์(ธอส.) มีบทบาทเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐ ในการส่งเสริมการเข้าถึงที่อยู่อาศัยสำหรับ ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลาง ทั้งนี้ทั้งส่วนที่สอดคล้องกับคุณค่าหลักที่องค์กรตั้งเป้าไว้ ซึ่ง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. คุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

คุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงที่อยู่อาศัยอย่างเท่าเทียม โดยมี เป้าหมายหลัก คือ

- สนับสนุนประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่นผู้ที่มีรายได้น้อยหรือผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์
- ส่งเสริมคุณภาพชีวิต การช่วยให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ส่งผลต่อการพัฒนาสังคมโดยรวม
- สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ การกระตุ้นตลาดก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.การใช้ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นเครื่องมือดำเนินในการดำเนินนโยบายของรัฐ มีความสอดคล้องกับคุณค่าหลัก แบ่งออกเป็น 2ประเภท ได้แก่

- การสอดคล้องในเชิงเป้าหมาย กล่าวคือ การช่วยเหลือประชาชนที่ด้อยโอกาสและการสนับสนุนโครงการเชิงสังคมตบโจทย์คุณค่าหลักของธอส. ในการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมการเข้าถึงที่อยู่อาศัย
- การกระตุ้นเศรษฐกิจและลดภาระประชาชน นโยบายบางโครงการ เช่นการลดอัตราดอกเบี้ยในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ช่วยลดภาระทางการเงินของประชาชนและสนับสนุนให้เกิดการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ การใช้นโยบายของรัฐผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับคุณค่าหลักขององค์กรในเชิงการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมการเข้าถึงที่อยู่อาศัย ซึ่งในเครื่องมือเหล่านี้ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการสร้างโอกาสและความเสมอภาคในการเข้าถึงที่อยู่ รวมถึงการช่วยเหลือประชาชนในช่วงเวลาที่จำเป็น

แนวทางการรักษาสมดุล ระหว่างการรักษาสมดุลระหว่างนโยบายของรัฐและคุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

- 1.การกำหนดเป้าหมายของโครงการให้ชัดเจน รัฐควรกำหนดนโยบายที่เน้นกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง เช่นผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบาง เพื่อสอดคล้องกับคุณค่าหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์
- 2.ส่งเสริมความยั่งยืนทางการเงิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรประเมินความเสี่ยงทางการเงินและปรับนโยบายที่อาจกระทบต่อเสถียรภาพในระยะยาว เช่น การกำหนดเพดานดอกเบี้ยที่เหมาะสม
- 3.สร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่น มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน
4. ตรวจสอบและประเมินผลนโยบายให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและรักษาคุณค่าหลักขององค์กร นโยบายที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

1.นโยบายด้านจริยธรรม

ผู้บริหารและพนักงานธนาคารทุกคนมีหน้าที่โดยยึดค่านิยมตามหลัก 9 ประการ ดังนี้

- (1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- (2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- (3) การยึดถือประโยชน์ชนาการเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว และไม่มีประโยชน์ทับซ้อน
- (4) การยื่นหยัดทำในสิ่งถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- (5) การให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- (6) การให้ข้อมูลข่าวแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- (7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- (8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (9) การยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณของธนาคาร

“คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานมุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholder) ว่าการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรของธนาคาร เป็นไปโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักบนพื้นฐานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อภารกิจและหน้าที่ที่มีต่อลูกค้าทั้งปวง โดยความเสมอภาค รวมถึงพัฒนานวัตกรรมในการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ถือได้ว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน”

เป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นในธนาคารทุกฝ่าย / สำนักอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมีแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างชัดเจน
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามพื้นที่และสาขาทั่วประเทศ รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ
3. ในการเสนอแนวคิดเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร การติดตาม รายงานผล และประเมินผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการ CG&CSR แผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีขอส.
การกำกับดูแลกิจการแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ของธนาคาร หลักการ และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ประกอบไปด้วยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการบูรณาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความ

รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ (ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 การยกระดับการดำเนินงานด้าน CG&CSR คู่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ยั่งยืน กลยุทธ์ที่ 2 การเสริมสร้างระบบงาน/กระบวนการจัดการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ป้องกันการทุจริต กลยุทธ์ที่ 3 การส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมด้าน CG จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร) และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และแผนดำเนินงานตามแนวทางการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ด้าน CG จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

- 1.ด้านบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย การจัดทำแผนประจำปี และแผนวิสาหกิจของธนาคาร การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร การประชุมของคณะกรรมการธนาคาร และการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร
- 2.ด้านความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ประกอบด้วย การดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ / แผนปฏิบัติการประจำปี และการจัดทำตัวชี้วัดและคำรับรองการปฏิบัติงาน
- 3.ด้านความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน ประกอบด้วย การรายงานข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ และการจัดทำรายงานทางการเงิน
- 4.ด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญของธนาคารในรายงานประจำปีทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน การรับเรื่องข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 5.ด้านการตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ ประกอบด้วย การประเมินผลการตรวจสอบภายใน การประเมินผลการควบคุมภายใน การตรวจสอบงบการเงินโดยหน่วยงานภายนอก การตรวจประเมินระบบด้านความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ การตรวจประเมินผลองค์กรตามระบบ SEPA
- 6.ด้านการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น ประกอบด้วย การตรวจสอบความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของพนักงานและบริษัทคู่ค้า และการนำเสียงของลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนมาปรับปรุงและพัฒนา
- 7.ด้านการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ประกอบด้วย การดำเนินการออกผลิตภัณฑ์การบริการ และการปฏิบัติการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย การดำเนินการเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายกระทรวง / นโยบายของรัฐบาลและการจัดทำกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่กำหนด
- 8.ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ประกอบด้วย การดำเนินการส่งเสริมและทำให้นุเคราะห์ประพฤติปฏิบัติ

อย่างมีจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณีและการส่งเสริมและติดตามการประพฤติปฏิบัติอย่างมี จริยธรรมใน
โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์กร

เครื่องมือในการดำเนินนโยบายของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีความสอดคล้องกับคุณค่าหลักของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์

2.นโยบายด้านCSR จะประกอบไปด้วย

นโยบายที่ 1 การพัฒนาแนวทาง การสร้างนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน ให้มีการ
พัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืน รวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส แนวทางใน
การปฏิบัติ

1.การกำหนดแนวทางการสนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืน

2.การพัฒนา ปรับปรุง หรือสร้างนวัตกรรม ในการช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ในการยกระดับคุณภาพชีวิต

นโยบายที่2 การพัฒนาบทบาทในองค์กร ให้มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่คำนึงถึง
ความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และสนับสนุนชุมชน แนวทางปฏิบัติ

1. การพัฒนากระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรใหม่

2. การพัฒนาแนวทางการพัฒนา ฝึกอบรมบุคลากร โดยเน้นประสิทธิผลที่เชื่อมโยงและสนับสนุนต่อผลการ
ดำเนินการที่ดีขององค์กร

3.การปรับปรุงแนวทางการประเมินผล ที่เน้นประสิทธิผลที่จะได้จากบุคลากรแต่ละคนในหลากหลายมิติ

นโยบายที่3 การเป็นองค์กรที่ออกแบบ ปรับปรุง หรือนวัตกรรม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงปัจจัย
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 1.การสื่อสารหรือสร้างความรับรู้และความเข้าใจในความเกี่ยวข้อง

กับแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละหน่วยงาน 2.การสื่อสารหรือสร้างความรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในแนวทางและ
การนำไปปฏิบัติจริงด้านจริยธรรม 3.การจัดการสภาพแวดล้อม โดยอ้างอิงตามหลักมาตรฐานสากลด้านสิ่งแวดล้อม

เช่น ISO 14000 เป็นต้น 4 การวิเคราะห์ผลกระทบของการออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ที่มีต่อ
สังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างเป็นรูปธรรม

นโยบายที่4 การกำหนดแนวทางการดำเนินการ ติดตามและรายงานผลการดำเนินการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
สิ่งแวดล้อม และการสนับสนุนชุมชน แนวทางปฏิบัติ การกำหนดโครงสร้างหรือกรอบการดำเนิน โครงการหรือ
กิจกรรม CSR ตั้งแต่การขออนุมัติ แนวทางการดำเนินการ โครงการ การติดตามผลการดำเนินการ และการรายงาน

ผลการดำเนินการตามรอบเวลา การพัฒนาระบบสนับสนุน เพื่อรองรับการติดตามผล และการรายงานผลการดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรม เช่นการพัฒนาโปรแกรมรองรับการรายงานผลจากหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

1.4.ปัญหาอุปสรรคในการยึดถือคุณค่าหลักของธนาการอาคารสงเคราะห์

ปัญหาคุณค่าสาธารณะเกิดจากความท้าทายในการสร้างและส่งมอบคุณค่าให้แก่สังคมในเชิงนโยบายหรือการบริหารจัดการ โดยปัญหาเหล่านี้อาจเกิดจากเชิงโครงสร้าง ระบบการบริหารจัดการ หรือการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นหัวข้อสำคัญได้ดังนี้

1.ความไม่ชัดเจนของแนวคิดคุณค่าสาธารณะ

-ปัญหาการนิยามและขอบเขต ในบางกรณีองค์กรหรือหน่วยงานรัฐอาจไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนว่า คุณค่าสาธารณะคืออะไร หรือควรส่งมอบอะไรที่ไม่ชัดเจน

-เป้าหมายที่ไม่ชัดเจน การกำหนดเป้าหมายที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รัฐต้องการสร้างและสิ่งที่ประชาชนต้องการ

2.ระบบการวัดผลที่ไม่เหมาะสม

-ขาดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องหน่วยงานยังไม่มีตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลลัพธ์ด้านสังคมหรือคุณค่าสาธารณะได้อย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

วินัยชาญ สรรพโรจน์พัฒนา (2560) คุณค่าสาธารณะ: ระบบอภิบาลในการจัดการภาครัฐวารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 ก.ค. – ธ.ค. 2560

นันทวัฒน์ โสภณเสวตศิลป์ อุบล ไวทยณะวิชัยและพจนนา พิชาติปัจจา (2019) กลยุทธ์การสร้างจิตอาสาขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดาริน คำแดง อุบล ยะไวทยณะวิชัย และพจนนา พิชาติปัจจา (2562) กระบวนการสร้างคุณค่าสาธารณะของนวัตกรรมโครงการบริหารจัดการ ป่าชุมชนหมู่บ้านหนองห้าย องค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

รัชชัย สุขปั้น (2563).การสร้างคุณค่าสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

สำนักงานก.พ.ร.(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ). คู่มือการสร้างคุณค่าสาธารณะ

พิทยา บวรวัฒนา (2555) ทฤษฎีองค์การสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

20 ตุลาคม 2567.www.libdoc.dpu.ac.th ค่านิยมทางสังคม แรงจูงใจปัจจัยหลักและปัจจัยดึงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง

15 ตุลาคม 2567.www.archive.cm.mahidol.ac.th อิทธิพลของการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของผู้บริโภคผ่านช่องทางเฟซบุ๊กแฟนเพจตราสินค้าแฟชั่น

วันชัย มีชาติ.2548 พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ กรุงเทพฯสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

12 ตุลาคม 2567 WWW.ghb.co.th ธนาคารอาคารสงเคราะห์