ธนาคารอิสลาม
แห่งประเทศไทย
ISLAMIC BANK OF THAILAND

รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานปี พ.ศ. 2568

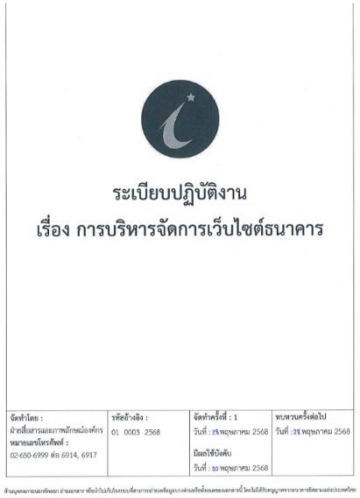
<table>
<tr><th>ลำดับที่</th><th>มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน</th><th>ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th><th>ผลการดำเนินการ (Output)</th><th>ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)</th></tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>การเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน / การให้บริการ</td>
<td>หน่วยงานตรวจสอบและทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน / การให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยประกอบด้วย
- การระบุขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการ ผ่านช่องทาง Website ธนาคาร
- เผยแพร่คู่มือการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการรับทราบ ผ่านช่องทาง Website ธนาคาร
- เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร ผ่านช่องทาง Intranet ธนาคาร
- ดำเนินแผนการกำกับควบคุมการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตามหลัก Market Conduct เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เกิดความเป็นธรรมจากการให้บริการทาง</td>
<td>1 ม.ค.- 31 ธ.ค. 2568</td>
<td>ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานและระเบียบ</td>
<td>การเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภาระกิจหลักของธนาคารผ่านช่องทาง Intranet ธนาคาร สรุปผลการดำเนินงาน ประจำปี 2568 ดังนี้
<table>
<tr><th>ลำดับ</th><th>รายการ</th><th>2568 (ฉบับ)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>นโยบาย/แผนงาน</td><td>26</td></tr>
<tr><td>2</td><td>ข้อบังคับ</td><td>3</td></tr>
<tr><td>3</td><td>ระเบียบธนาคาร</td><td>6</td></tr>
<tr><td>4</td><td>ระเบียบปฏิบัติงาน</td><td>27</td></tr>
<tr><td>5</td><td>คู่มือปฏิบัติงาน/คู่มือผลิตภัณฑ์</td><td>79</td></tr>
<tr><td>6</td><td>หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ</td><td>17</td></tr>
<tr><td>7</td><td>มาตรฐานการอำนวยสินเชื่อ</td><td>2</td></tr>
<tr><td>8</td><td>กระบวนการอำนวยสินเชื่อ</td><td>3</td></tr>
<tr><td>9</td><td>กฎบัตร</td><td>7</td></tr>
</table>
</td>
<td>ผู้รับบริการและประชาชนได้รับทราบขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ และมีการให้บริการตรงตามระยะเวลาที่เผยแพร่ ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของธนาคาร
-พนักงานมีแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องและชัดเจน
- ธนาคารไม่มีความเสี่ยงในการถูกลงโทษ หรือถูกปรับจากหน่วยงานที่กำกับดูแล ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- สร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร หากธนาคารปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างถูกต้อง มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารเป็นไป ตามเป้าหมาย</td>
</tr>
</table>

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
		การเงิน ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้			<table><tr><td>10</td><td>ประมวลจริยธรรม</td><td>2</td></tr><tr><td>11</td><td>คำสั่ง</td><td>25</td></tr><tr><td>12</td><td>อัตรากำไรและค่าธรรมเนียม</td><td>13</td></tr><tr><td>13</td><td>อัตราผลตอบแทน</td><td>28</td></tr><tr><td>14</td><td>ประกาศธนาคาร/อื่น ๆ</td><td>11</td></tr><tr><td>15</td><td>รหัสเอกสาร/รหัสฝ่ายงาน</td><td>10</td></tr><tr><td>16</td><td>โปรแกรม/โครงการธนาคาร</td><td>46</td></tr><tr><td></td><td>รวม</td><td>305</td></tr></table> ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานและระเบียบมีแผนกำกับและสอบทานการปฏิบัติงานหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเพื่อให้พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางการเป็นประจำทุกปีและจัดทำรายงานให้ผู้บริหารรับทราบและติดตามอย่างต่อเนื่อง	

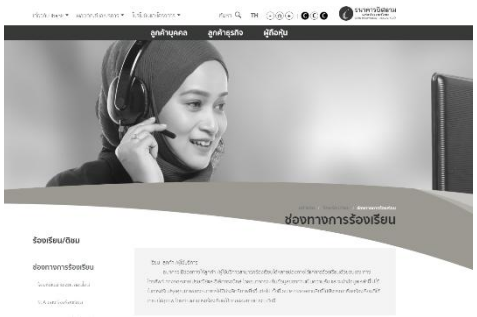
ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
				ฝ่ายกิจการสาขา 1 ฝ่ายกิจการสาขา 2	1. ได้ดำเนินการจัดการทดสอบ Role Play ประจำปี 2568 ตาม Action Plan ของฝ่ายกิจการสาขา 2 ดังนี้ 1.1 ทดสอบ Role Play ให้กับพนักงานสาขา 1 ครั้ง จำนวน 83 สาขา ช่วงเดือนเมษายน 2568 ถึงกรกฎาคม 2568 1.2 ฝ่ายกิจการสาขา 2 ดำเนินการทดสอบร่วมกับผู้จัดการสำนักงานเขต (ไขว้สำนักงานเขต) 2. รายงานสรุปผลการทดสอบRole Play นำเสนอต่อผู้บริหาร ฝ่ายกิจการสาขา 2	ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการทำให้พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยไม่หลอกไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบลูกค้าตามหลัก Market Conduct 1. ผลการทดสอบพนักงานสาขาในปี 2568 รวม 83 สาขา ดังนี้ 1.1 สาขาในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 1 จำนวน 29 สาขา 1.2 สาขาในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 2 จำนวน 54 สาขา 1.3 ทุกสาขาทดสอบผ่านเกณฑ์ตามหลัก Market Conduct 2. ผลการทดสอบทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น และสามารถนำเสนอลูกค้าได้อย่างถูกต้องโดยลูกค้าได้รับข้อมูล

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
						ครบถ้วนและเป็นธรรมตามหลัก Market Conduct
2	การพัฒนาระบบ Mobile Banking เพื่อให้บริการต่อลูกค้าของธนาคาร	1. ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบ Mobile Banking ตามมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งการให้บริการออนไลน์จะช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยแบ่งการพัฒนาระบบ ibank Application ออกเป็น 4 เฟส ดังนี้ เฟส 1 : เปิดให้บริการวันที่ 1 ธันวาคม 2566 เฟส 1.1 : เปิดให้บริการวันที่ 17 กรกฎาคม 2567 เฟส 2.1 : เปิดให้บริการวันที่ 17 กรกฎาคม 2567 เฟส 2.2 : เปิดให้บริการวันที่ 23 ตุลาคม 2567 เฟส 3 : พัฒนาแล้วเสร็จจะเปิดให้บริการในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2568 เฟส 4 : กำหนดเปิดให้บริการภายในสิ้นปี 2568	1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 2569	ฝ่ายผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์และตะกะฟุล	ibank Application ให้บริการครบทุก Phase ในปี 2568 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมลูกค้าสู่ Digital ตัวเลขการทำธุรกรรมผ่าน ibank App ที่มีสัดส่วน Transaction สูงสุดเมื่อเทียบกับช่องทางอื่นแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการขับเคลื่อนกลยุทธ์เพื่อผลักดันธุรกรรมดิจิทัล และการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความไว้วางใจและหันมาใช้งานช่องทางดิจิทัลเป็นหลักการเพิ่มขึ้นของการใช้แอปพลิเคชันสะท้อนถึงความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย สะดวก ปลอดภัยและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันซึ่งช่วยยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) ให้ดียิ่งขึ้น 	- ความสะดวกสบายและอิสระในการทำธุรกรรม ผู้ใช้บริการสามารถจัดการการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา (24/7) โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา - ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ เช่น บัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ หรือการจัดการบัญชีส่วนบุคคลได้อย่างเบ็ดเสร็จ - ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังหรือคำนวณชะกาต ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วผ่านหน้าจอ - ตัวเลขการทำธุรกรรมผ่าน ibank App. ที่มีสัดส่วน Transaction สูงสุดเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
		2. ธนาคารมีการทดสอบระบบครบถ้วนถูกต้อง ก่อนเปิดให้บริการลูกค้า 3. จัดอบรมให้ความรู้พนักงานก่อนเปิดให้บริการ 4. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านระบบ ibank Application, Facebook, Line, YouTube, Website ธนาคาร, สกรีนหน้าตู้ ATM, สาขาของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าและบุคคลภายนอกได้รับทราบ 5. มีการประกาศค่าธรรมเนียมการให้บริการ Mobile Banking ให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทาง Website ของธนาคาร 6. เผยแพร่คู่มือและระเบียบปฏิบัติผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ibank Application ผ่านช่องทาง Intranet ภายในธนาคาร 7. รายงานผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2568			 	- เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุนการบริหารจัดการสาขาแบบดั้งเดิม และลดความแออัดในการให้บริการที่สาขา - ขยายฐานลูกค้าและสร้างความผูกพัน สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ได้ง่ายขึ้น

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
3	1.การปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารที่สาธารณชนควรรู้	1.1 ธนาคารปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงง่ายและไม่ซับซ้อน 1.2 ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 1.3 เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการควรรู้อย่างสม่ำเสมอ	1 ม.ค.- ธ.ค. 2568	1.ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร	ธนาคารมีการบำรุงรักษาเว็บไซต์ เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) 4 ครั้งต่อปี และมีซักซ้อมแผนฉุกเฉิน (Disaster Recovery Planning: DRP) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการปรับปรุงคู่มือระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง บริหารจัดการเว็บไซต์ธนาคาร เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568 เพื่อเป็นแนวทางให้ฝ่ายงานที่รับผิดชอบปฏิบัติตามคู่มือที่กำหนด และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ  ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารจัดการเว็บไซต์ธนาคาร	- ดำเนินการบำรุงรักษาเว็บไซต์เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ได้ครบตามแผน จำนวน 4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายที่กำหนด - ดำเนินการซักซ้อมแผนฉุกเฉิน (Disaster Recovery Planning: DRP) ได้ครบตามแผน อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายที่กำหนด - ปรับปรุงคู่มือบริหารจัดการเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของธนาคารแล้วเสร็จตามแผน - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบันตามแนวทางที่กำหนด - เว็บไซต์มีความพร้อมใช้งานและมีเสถียรภาพเพิ่มขึ้น ลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบ

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
	2.การรับรู้ช่องทางการติชม เสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการของธนาคาร	2.1 เผยแพร่ช่องทางการติชม เสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการของธนาคาร		2.สำนักป้องกันการทุจริต	2.1 เผยแพร่ช่องทางการติชม เสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการของธนาคาร ผ่านช่องทางร้องเรียน ดังนี้ (1) ส่วนงานที่รับผิดชอบด้าน Call Center (2) บันทึกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของธนาคาร หรือ Facebook (3) หนังสือจากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธนาคาร เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น (4) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) ของสำนักนายกรัฐมนตรี	และรองรับการกู้คืนระบบในกรณีฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจด้านการร้องเรียนเพื่อสร้างความตระหนักให้กับสาขาและการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนรวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลช่องทางการร้องเรียนให้มีความเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้นทั้งบุคคลภายนอกและบุคลากรภายในโดยให้หน่วยงานต้นเหตุรายงานผลและหาข้อยุติ กำหนดการรายงานตาม SLA ระเบียบปฏิบัติและมีการปรับปรุงวิธีการขั้นตอนคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อลดข้อผิดพลาดและให้มีความสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น
	3.แผนการใช้ช่องทางการร้องเรียน / สร้างการรับรู้ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการเรียกรับสินบนหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่	3.1 ธนาคารเผยแพร่ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการเรียกรับสินบนหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่ธนาคาร		3.สำนักป้องกันการทุจริต	3.1 ธนาคารเผยแพร่ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการเรียกรับสินบนหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ผ่านช่องทาง (1) QR code เรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อข้อง หรือข้อเสนอแนะ (2) QR code แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยการประชาสัมพันธ์ทาง Website ของธนาคาร, Intranet (ภายในธนาคาร), จุดบริการทุกสาขาทั่วประเทศ และหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่	

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
						โดยในปี 2568 มีข้อร้องเรียนและข้อขัดข้อง จำนวน 44 เรื่อง และปี 2567 มีข้อร้องเรียนและข้อขัดข้อง จำนวน 35 เรื่อง เพิ่มขึ้น จากปี 2567 จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.4 ส่วนมากเป็นเรื่องข้อขัดข้อง ซึ่งลูกค้ายังขาดความเข้าใจในระบบงานของธนาคาร ส่งผลให้เกิดข้อขัดข้องเพิ่มขึ้น ซึ่งไม่มีนัยสำคัญแต่อย่างใด
4	แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร	1.ฝ่ายธุรการเผยแพร่แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การขอใช้รถยนต์ประจำส่วนกลาง สำนักงานใหญ่ ผ่านช่องทางกฎ ระเบียบภายใน ทาง Intranetของธนาคาร และกำชับให้ทุกหน่วยงานสร้างความเข้าใจให้พนักงานทั้งธนาคารรับทราบโดยทั่วกัน 2.ฝ่ายธุรการชี้แจงหรือสอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้พนักงานทั้ง	1 ม.ค.- 31 ธ.ค. 2568	ฝ่ายธุรการ	1.ฝ่ายธุรการเผยแพร่แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน ของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การขอใช้รถยนต์ประจำส่วนกลาง สำนักงานใหญ่ ผ่านช่องทางกฎระเบียบภายในทางIntranetของธนาคาร และกำชับให้ทุกหน่วยงานสร้างความเข้าใจให้พนักงาน ทั้งธนาคารรับทราบโดยทั่วกัน 2.ฝ่ายธุรการชี้แจงหรือสอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร ให้พนักงานทั้งธนาคารรับทราบผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์องค์ ความรู้ภายในธนาคาร	ในปี2568 ไม่มีประเด็นร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน ของธนาคาร โดยฝ่ายธุรการดำเนินการตามระเบียบและคู่มือปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัด

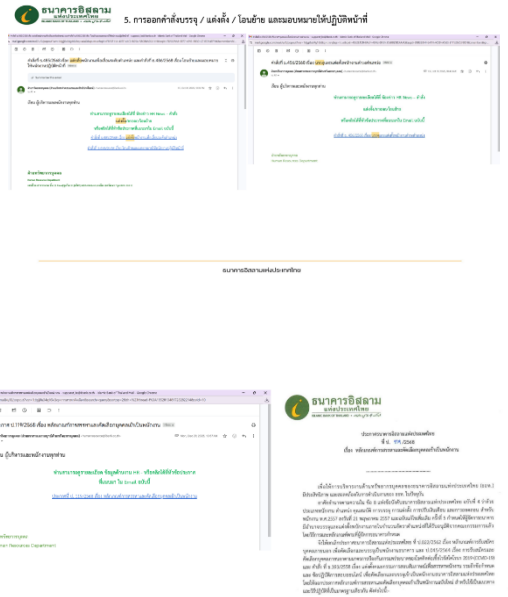
ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
		ธนาคารรับทราบผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ภายในธนาคาร				
5	แนวทางส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงานด้านจัดซื้อจัดจ้างภายในหน่วยงาน	1. จัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน กรณีการจัดทำราคากลาง ด้วยวิธีสืบราคาจากท้องตลาด 3 ราย และประกาศเผยแพร่ภายในธนาคารเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน 2. ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง 3. จัดให้มีการลงนามในแบบรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงให้เจ้าหน้าที่พัสดุลงนามในคำรับรองว่าไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้รับจ้างในขั้นตอนการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง	1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2568	ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง	1. ประกาศมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน กรณีการจัดทำราคากลาง ด้วยวิธีสืบราคาจากท้องตลาด 3 ราย เพื่อให้พนักงานภายในทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2568 เป็นต้นมา 	1. การประกาศมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน กรณีการจัดทำราคากลาง ด้วยวิธีสืบราคาจากท้องตลาด 3 ราย ส่งผลให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และลดความเสี่ยงต่อการทุจริตหรือการใช้ดุลยพินิจที่ไม่เหมาะสมภายในหน่วยงาน โดยไม่พบข้อร้องเรียนหรือข้อทักท้วงเกี่ยวกับการกำหนดราคากลางและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง อันเป็นผลจากการดำเนินมาตรการดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

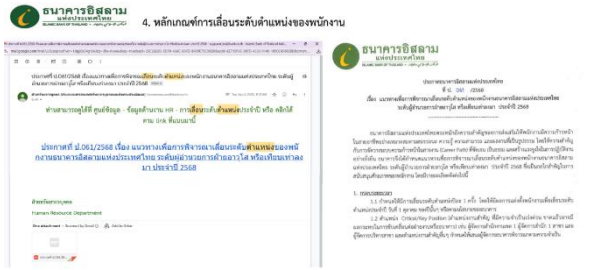
ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
					 ประกาศธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เรื่อง มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน กรณีการจัดทำราคากลาง ด้วยวิธีสืบราคาจากท้องตลาด 3 ราย เพื่อให้การดำเนินกระบวนงานจัดจ้างของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นไปตามหลักธรรมมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีกระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในส่วนของมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ธนาคารจึงกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง กรณีการจัดทำราคากลางด้วยวิธีสืบราคาจากท้องตลาด 3 รายขึ้นไป สอดคล้องกับหนังสือเวียนกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0433.2/ว 206 ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2562 เรื่อง คู่มือแนวทางการประกาศและเปิดเผยข้อมูลราคากลางและการคำนวณราคากลางเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานรัฐ จัดทำและเผยแพร่โดย...ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง 2. ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เนื้อหาและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือเวียนแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง โดยผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม 2568 เป็นต้นมา คู่มือปฏิบัติงาน ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง 3. จัดให้มีการลงนามในแบบรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงให้เจ้าหน้าที่พัสดุลงนามในคำรับรองว่าไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้รับจ้างในขั้นตอนการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง	2. ธนาคารมีคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน สามารถลดความเสี่ยงและโอกาสในการทุจริตเชิงนโยบายและการใช้ดุลพินิจได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังช่วยยกระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร 3. ธนาคารมีกลไกการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) และการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน และสร้างความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าทุกขั้นตอน ส่งผลให้การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารเป็นไปอย่างยุติธรรมและเสมอภาค

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
6	1.การเผยแพร่ประกาศหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน 2.ดำเนินการตามประกาศหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการ 3.กำกับและติดตามการทำงาน	การดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคล (การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง) มีประกาศหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน โดยไม่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง เช่น การสรรหา การรับโอน/ย้าย มีการดำเนินการ ดังนี้ 1. มีการประกาศรับสมัครโอน/ย้าย เผยแพร่โดยการประกาศผ่านจดหมายเวียน (อีเมล์) 2. มีขั้นตอนการคัดเลือก เช่น การประกาศรายชื่อผู้สมัครรับโอน / ย้าย คัดเลือกโดยผู้บริหารประจำฝ่ายงานเป็นผู้ประเมินเพื่อรับโอน/ย้าย <u>การรับสมัครพนักงานภายใน</u> มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข การประกาศสรรหาคัดเลือกพนักงานภายในและการโอนย้ายภายใน <u>การรับสมัครบุคคลภายนอก</u> มีหลักเกณฑ์การรับสมัครบุคคลภายนอก เพื่อคัดเลือกและบรรจุเป็นพนักงาน	1 ม.ค.2568 ถึง 31 ธ.ค. 2568	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	1. ดำเนินการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายใต้ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมกระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย และเลื่อนตำแหน่ง โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความเสมอภาค และสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และลดความเสี่ยงจากการใช้ดุลยพินิจที่ไม่เหมาะสม 2. ได้ทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และความต้องการด้านกำลังคนในปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรภายนอก การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรภายในผ่านระบบ Career Opportunity Transfer (COT) การโอนย้าย และการเลื่อนตำแหน่ง ส่งผลให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความคล่องตัว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. ได้เผยแพร่หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และขั้นตอนการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ระบบ Intranet เว็บไซต์ธนาคาร และจดหมายเวียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูล รับทราบหลักเกณฑ์ และถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในแนวทางเดียวกัน ส่งเสริมความโปร่งใสและการรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง	ส่งผลให้ธนาคารมี ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีคุณธรรม มีธรรมาภิบาล และมีความโปร่งใสตามมาตรฐานสากล พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในระบบการแต่งตั้งโอนย้ายที่เป็นธรรม ลดข้อร้องเรียนและละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
		การเลื่อนตำแหน่ง มีการประกาศหลักเกณฑ์ในระบบ Intranet ภายในของธนาคาร และแจ้งผ่านจดหมายเวียน (อีเมล์) ให้ทราบโดยทั่วกัน ช่วงไตรมาส 2 ของทุกปี			4. ได้ดำเนินการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอกตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การอนุมัติอัตรา การประกาศรับสมัคร การตรวจสอบคุณสมบัติ การสัมภาษณ์ และการประเมินผล โดยเฉพาะการเปิดรับสมัครภายในผ่านระบบ Career Opportunity Transfer (COT) และการโอนย้ายภายใน ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสามารถสมัครเข้ารับการคัดเลือกได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และเพิ่มโอกาสการเคลื่อนย้ายบุคลากรภายในองค์กรอย่างเหมาะสม 5. การพิจารณาคัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย และเลื่อนตำแหน่ง ดำเนินการโดยผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายตามอำนาจหน้าที่ พร้อมจัดเก็บเอกสารและหลักฐานประกอบการพิจารณาไว้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ทุกกระบวนการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล 6. ภายหลังการพิจารณา ธนาคารได้ดำเนินการออกคำสั่งบรรจุแต่งตั้ง คำสั่งโอนย้าย หรือคำสั่งเลื่อนตำแหน่ง พร้อมสื่อสารผลการดำเนินงานผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น ระบบ Intranet และจดหมายเวียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน 7. ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อทักท้วงเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถสะท้อนความคิดเห็นหรือร้องเรียนกรณีที่อาจไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ	

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
					ตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้เกิดกลไกการกำกับดูแลที่โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงาน 8. ได้ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้สามารถกำกับติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ปรับปรุงแนวทางการบริหารงานบุคคลได้อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 9. ได้จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี โดยวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจร่วมกับทิศทางยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อนำมากำหนดโครงการและกิจกรรมด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนาผู้บริหาร การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาสายอาชีพ และการเตรียมความพร้อมบุคลากรในอนาคต โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร และมีการติดตามรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสามารถสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม	

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
						

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
					 	

ลำดับที่	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ (Output)	ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/result)
7	แผนการใช้ช่องทางการร้องเรียน / สร้างการรับรู้ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการเรียกรับสินบนหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่	ธนาคารเผยแพร่ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการเรียกรับสินบนหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ผ่านช่องทาง 1. QR code เรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อข้อง หรือข้อเสนอแนะ 2. QR code แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยการประชาสัมพันธ์ทาง Website ของธนาคาร, Intranet (ภายในธนาคาร), จุดบริการทุกสาขาทั่วประเทศ และหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่	1 มกราคม - ถึง 31 ธ.ค.2568	สำนักป้องกันการทุจริต	รณรงค์แจ้งให้พนักงานรับรู้ช่องทางการร้องเรียน 1. ผ่านช่องทาง E-mail All User ของธนาคาร 2. เน้นย้ำช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทาง Whistle Blower เดือนละ 1 ครั้ง โดยดำเนินการทุกวันที่ 20 ของเดือนเพื่อเน้นย้ำช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในรับทราบ 	ผลการดำเนินการทำให้ในปี 2568 พนักงานธนาคารรับรู้ช่องทางการแจ้งข้อมูลข้อร้องเรียนการทุจริตเพิ่มขึ้น ผลการร้องเรียนการทุจริตภายในธนาคารลดลง และไม่มีเหตุการการทุจริตภายในธนาคาร