

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

1. ผลการประเมินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ประจำปี 2563

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ประจำปี 2563 เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้รับผลการประเมินตามแบบวัดการประเมิน ดังนี้

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)
ได้รับคะแนนเฉลี่ย 97.36 %
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)
ได้รับคะแนนเฉลี่ย 88.35 %
3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)
ได้รับคะแนนเฉลี่ย 93.22 %

ผลการประเมินคะแนนธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประจำปี 2563 ได้คะแนน 93 คะแนน ระดับผลการประเมิน A โดยได้รับในแต่ละหมวด ดังต่อไปนี้

IIT	การปฏิบัติหน้าที่	98.15	คะแนน
IIT	การใช้อำนาจ	97.75	คะแนน
IIT	การใช้งบประมาณ	97.45	คะแนน
IIT	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	97.26	คะแนน
IIT	การใช้ทรัพย์สิน	96.18	คะแนน
EIT	คุณภาพการดำเนินงาน	88.20	คะแนน
EIT	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	89.19	คะแนน
EIT	การปรับปรุงการทำงาน	87.67	คะแนน
OIT	การเปิดเผยข้อมูล	92.70	คะแนน
OIT	การป้องกันการทุจริต	93.75	คะแนน

การปรับปรุงผลคะแนนในปี 2563

- ด้านการปรับปรุงการทำงาน มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้น 2.03 คะแนน
- ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้น 1.77 คะแนน

คะแนนการประเมิน ITA	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558	ปี 2557
ผลคะแนนการประเมินไอแบงก์ (คะแนน)	93.00	95.73	93.24	72.22	77.95	76.53	75.50
อันดับของไอแบงก์/SFIs ที่เข้าร่วม	6/9	4/9	4/9	9/9	8/9	N/A	N/A
อันดับของไอแบงก์/รัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วม	10/53	5/53	5/54	52/54	47/54	44/55	N/A
อันดับของไอแบงก์/หน่วยงานทั้งหมดที่เข้าร่วม	147/8,303	20/8,299	13/426	407/422	94/140	89/115	28/52

2. การสังเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปี 2563

จากผลการประเมินคะแนนธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ระดับผลการประเมิน A ได้รับคะแนนเฉลี่ย 93 คะแนน สามารถนำมาสังเคราะห์ผลคะแนนในแต่ละหมวด ได้ดังนี้

(1) เปรียบเทียบผลคะแนน ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประจำปี 2563 และภาพรวมคะแนน รัฐวิสาหกิจ

ผลคะแนนการประเมิน ประจำปี 2563 ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย อยู่ลำดับที่ 10 จากจำนวนทั้งสิ้น 53 หน่วยงาน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 93.00 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบกับภาพรวม 67.90 คะแนน มีคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม 25.10 คะแนน

(2) จุดเด่นและโอกาสในการปรับปรุง

จากเป้าหมาย “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ประจำปี 2563” ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินร้อยละ 80 จะต้องมียุทธศาสตร์ 85 คะแนนขึ้นไปภายในปี 2565 และสำหรับการประเมินธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจาก 3 แบบวัด คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 ตัวชี้วัด พบว่ามีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ 85) ทุกตัวชี้วัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง IIT ธนาคารได้รับผลประเมินรวม 97.36 คะแนน OIT ได้รับผลประเมินรวม 93.22 คะแนน และ EIT ได้รับผลประเมินรวม 88.35 คะแนน ซึ่งสะท้อนถึงการตระหนักรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุดและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอย่างชัดเจน ในด้านแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) มีการคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนด้านแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ได้ให้ความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ และการให้บริการผ่านระบบ E-Service อย่างดีเยี่ยม ซึ่งสามารถพิจารณาจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

2.1 ประเด็นจุดเด่น

2.1.1 หน่วยงานมีคะแนน IIT อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) ได้รับผลการประเมิน 97.36 คะแนน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการดำเนินงานโดยยึดหลักมาตรฐานโปร่งใสเป็นที่ตั้ง และไม่พบว่ามีพฤติกรรมกรเรียกรับเงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นๆ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงต่อการรับสินบนในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อประโยชน์ของพวกพ้อง ส่วนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน และสามารถตรวจสอบได้ โดยภาพรวมแล้วธนาคาร มีความเข้มแข็งที่ได้แรง

สนับสนุนจากความเชื่อมั่นจากภายในหน่วยงานและสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้

คะแนนในแต่ละหมวดของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน IIT

- หมวดการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับคะแนน 98.15 (มากที่สุด)
- หมวดการใช้อำนาจ ได้รับคะแนน 97.75
- หมวดการใช้งบประมาณ ได้รับคะแนน 97.45
- หมวดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้รับคะแนน 97.26
- หมวดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้รับคะแนน 96.18 (น้อยที่สุด)

2.1.2 ในส่วนของ EIT มีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก (Very Good) ได้รับผลการประเมิน 88.35 คะแนนชี้ให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของธนาคาร ในส่วนของประสิทธิภาพการสื่อสาร ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานมีการวางระบบการสื่อสารที่ดี มีการปรับปรุงด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยมีผลคะแนนดีขึ้นจากปี 2562 เพิ่มขึ้น 1.77 คะแนน โดยเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ผ่านช่องทางที่หลากหลายแก่สาธารณชน นอกจากนี้ ยังมีความพยายามปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการดำเนินงาน และพัฒนาระบบการทำงานที่ยึดโยงกับความโปร่งใส โดยเนื้องานส่วนใหญ่เปิดกว้างให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานให้ดีขึ้น

คะแนนในแต่ละหมวดของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก EIT

- หมวดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้รับคะแนน 89.19 (มากที่สุด)
- หมวดคุณภาพการดำเนินงาน ได้รับคะแนน 88.20
- หมวดปรับปรุงการทำงาน ได้รับคะแนน 87.67 (น้อยที่สุด)

โดยภาพรวมการปรับปรุงการทำงานได้รับคะแนนในส่วนของเจ้าหน้าที่ธนาคารมีการปรับปรุงการทำงานอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดประมาณ 55% รองลงมาได้รับการประเมินประมาณ 45% จึงทำให้ผลเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง แต่ไม่อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

2.1.3 หน่วยงานมีคะแนน OIT อยู่ในระดับดีมาก (Very good) โดยมีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นทั้งหมดแสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทำให้โดยภาพรวมแล้วหน่วยงานสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้

คะแนนในแต่ละหมวดของแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT

- หมวดการเปิดเผยข้อมูล ได้รับคะแนน 92.70
- หมวดการป้องกันการทุจริต ได้รับคะแนน 93.75

2.2 โอกาสในการปรับปรุง

2.2.1 แม้ว่าธนาคารมีคะแนน IIT อยู่ในระดับยอดเยี่ยม ในขณะเดียวกันยังมีหมวดการใช้ทรัพย์สินของราชการ (ธนาคาร) ซึ่งมีคะแนนน้อยที่สุด คือ 96.18 คะแนน แสดงให้เห็นว่าพนักงานยังมองเห็นและมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการใช้ทรัพย์สินของธนาคารไม่เพียงพอ ในเรื่องนี้ธนาคารต้องชี้ให้เห็นและอธิบายให้เห็นถึงบทบาทและการใช้สิทธิหน้าที่ในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างถูกต้อง

2.2.2 ธนาคารมีคะแนน EIT อยู่ในระดับดีมาก (Very good) คือค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 80 คะแนน แต่ธนาคารถือว่าควรนำมาพิจารณาปรับปรุง ในหัวข้อการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งได้ 87.67 คะแนน และหัวข้อคุณภาพการดำเนินงานได้ 88.20

(1) ข้อคำถามในหมวดการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งมีประเด็นการตอบที่ได้คะแนนน้อย ได้แก่

(1.1) หน่วยงานที่ท่านติดต่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ / การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด
E14 ได้คะแนน 83.99

(1.2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน / การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด E11 ได้คะแนน 84.46

(1.3) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงการดำเนินงาน / การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด E15 ได้คะแนน 84.96

(1.4) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน / การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด E12 ได้คะแนน 85.68

(1.5) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน / การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่ E13 ได้คะแนน 99.26

(2) แนวทางแก้ไขหมวดการปรับปรุงการทำงาน

ปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีด้าน IT เข้ามาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เช่น การปรับปรุงการให้บริการที่ดีและมีช่องทางบริการ I Banking คือการให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เช่น Mobile Banking , Internet Banking , ATM/CDM และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ (Auto-Passbook) เป็นต้น ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ เช่น เปิดให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาพิจารณาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาให้การบริการดีขึ้น ชี้ชัดและแสดงให้เห็นความแตกต่างก่อนและหลังการปรับปรุง เช่น การอบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร การให้บริการแบบ Service Mind แก่พนักงานสาขา ธนาคารต้องมีช่องทางเข้าถึงข้อมูลสถานะของธนาคารหลากหลายช่องทาง เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีข้อมูลที่ชัดเจน พนักงานต้องสามารถตอบข้อกังวลสงสัยของลูกค้าได้อย่างชัดเจน เช่น หลักการในการให้บริการด้านเงินฝากและการให้บริการด้านสินเชื่อ หลักเกณฑ์และเอกสารการใช้บริการสินเชื่อ ระยะเวลาการขอสินเชื่อ อัตรากำไร และหลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง และสามารถอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการให้สินเชื่อของธนาคารกับสถาบันการเงินทั่วไป ซึ่งต้องมีช่องทาง

ติดต่อที่สะดวก ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้ และพนักงานต้องได้รับการ Training และมีความรู้ สามารถตอบคำถาม ปัญหาและข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

อนึ่ง มีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ในการบริหารจัดการและการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ อีกทั้งมีข้อชมเชยพนักงาน ดังนี้

1. จากที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ทำดี มีอัธยาศัยดี ให้ความเป็นกันเองดีต่อลูกค้า
2. อยากให้มีกองทุนที่หลากหลาย
3. อยากให้มีสาขาที่มากขึ้น
4. ควรพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าในปัจจุบัน

2.2.3 ธนาคารมีคะแนน OIT อยู่ในระดับดีมาก (Very good) คือได้รับคะแนน 93.22 แบ่งเป็น 2 หมวด คือ การเปิดเผยข้อมูล คะแนนเฉลี่ย 92.70 และการป้องกันการทุจริต คะแนนเฉลี่ย 93.75 ซึ่งในจำนวนแบบตรวจทั้งหมด 43 ข้อ มีข้อที่ต้องนำมาพิจารณาปรับปรุง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่

(1) หมวดการเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อย ข้อมูลพื้นฐาน O2 ข้อมูลผู้บริหาร ได้ 0 คะแนน เนื่องจากผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่า ไม่ปรากฏ “ช่องทางการติดต่อ” ตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด อาทิ หมายเลข โทรศัพท์ Email หรือช่องทางอื่น ๆ

(2) หมวดการเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อย ข้อมูลพื้นฐาน O5 ข้อมูลการติดต่อ ได้ 0 คะแนน เนื่องจากผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่า “ไม่ปรากฏ Email ของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด”

(3) หมวดการเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อย การบริหารเงินงบประมาณ O24 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี ได้ 0 คะแนน เนื่องจากผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่า “ไม่ปรากฏรายงานวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยหน่วยงานนำส่งสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างตามข้อ O23” และจากการตรวจสอบข้อมูลที่นำเสนอบน Website การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารพบว่า ขาดการนำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

(4) หมวดการป้องกันการทุจริต ตัวชี้วัดย่อย แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต O40 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริต ประจำปี รอบ 6 เดือน ได้ 0 คะแนน เนื่องจากผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่า “หน่วยงานนำส่งสถิติการให้บริการ / ข้อร้องเรียน แต่มิใช่รายงานผลการดำเนินงานตามแผนป้องกันการทุจริต ประจำปี 2563” สำหรับการตรวจสอบข้อมูลที่ธนาคารนำเสนอบน Website ITA ประจำปี 2563 พบว่าขาดรายละเอียดรายงานผลการดำเนินการหรือกิจกรรมการป้องกันการทุจริตตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ประจำปี 2563 รอบ 6 เดือน (มกราคม - มิถุนายน 2563) แต่ตามความคิดเห็นผู้ประเมินแจ้งว่าเป็นการนำส่งสถิติการให้บริการ / ข้อร้องเรียน ซึ่งมีใช่ข้อเท็จจริง และได้ประสานไปยังคณะผู้ประเมินจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แล้วว่าเป็นความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ซึ่งรับไปแก้ไขปรับปรุง

แนวทางแก้ไขในหมวด OIT

ธนาคารต้องมีการปรับปรุงแก้ไขการนำเสนอข้อมูลบน Website ของธนาคารตามความคิดเห็นของผู้ประเมินดังต่อไปนี้

1. ข้อ O2 ธนาคารต้องนำเสนอข้อมูลของผู้บริหารระดับสูงโดยมีหมายเลขโทรศัพท์ Email หรือช่องทางอื่น ๆ
2. ข้อ O5 ธนาคารต้องนำเสนอการติดต่อกับธนาคารโดยมี Email ของหน่วยงาน คือ www.ibank.co.th
3. ข้อ O24 ธนาคารต้องมีข้อมูลที่นำเสนอบน Website การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารให้มีการนำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะผลการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดหาพัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563
4. ข้อ O40 ธนาคารต้องมีรายละเอียดรายงานผลการดำเนินการหรือกิจกรรม การป้องกันการทุจริตตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ประจำปี 2564 รอบ 3 เดือน (มกราคม - มีนาคม 2564)