

027 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ธนาคารได้รับผลการประเมิน ITA ประจำปี พ.ศ.2567 ตามแบบวัดการประเมิน ดังนี้

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)
ได้รับคะแนนเฉลี่ย 98.50 % (คะแนนเฉลี่ย ปี 2566 = 98.81 % ลดลง 0.31)
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT ส่วนที่ 1)
ได้รับคะแนนเฉลี่ย 88.94 % (คะแนนเฉลี่ย ปี 2566 = 86.38 % เพิ่มขึ้น 2.56)
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT ส่วนที่ 2)
ได้รับคะแนนเฉลี่ย 95.11 % (คะแนนเฉลี่ย ปี 2566 = 78.23 % เพิ่มขึ้น 16.88)
3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)
ได้รับคะแนนเฉลี่ย 96.07 % (คะแนนเฉลี่ย ปี 2566 = 91.50 % เพิ่มขึ้น 4.57 %)

ผลการประเมินคะแนนธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประจำปี 2567 ได้ 95.59 คะแนน ระดับผลการประเมิน **ผ่านดี** โดยได้รับในแต่ละหมวด ดังต่อไปนี้

แบบวัด	คะแนน เพิ่มขึ้น/ลดลง
1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน : IIT	
- การปฏิบัติหน้าที่ 99.13/99.58 คะแนน	ลดลง 0.45 คะแนน
- การใช้งบประมาณ 98.70/98.57 คะแนน	เพิ่มขึ้น 0.13 คะแนน
- การใช้อำนาจ 99.06/98.33 คะแนน	เพิ่มขึ้น 0.73 คะแนน
- การแก้ไขปัญหาการทุจริต 98.75/98.75 คะแนน	คะแนนเท่าเดิม
- การใช้ทรัพย์สิน 96.85/98.82 คะแนน	ลดลง 1.97 คะแนน
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก : EIT	
- คุณภาพการดำเนินงาน 97.59/89.00 คะแนน	เพิ่มขึ้น 8.59 คะแนน
- ประสิทธิภาพการสื่อสาร 93.07/82.02 คะแนน	เพิ่มขึ้น 11.05 คะแนน (เพิ่มขึ้นสูงสุด)
- การปรับปรุงการทำงาน 85.41/75.91 คะแนน	เพิ่มขึ้น 9.50 คะแนน
3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ : OIT	
- การเปิดเผยข้อมูล 92.14 / 93.00 คะแนน	ลดลง 0.86 คะแนน
- การป้องกันการทุจริต 100 / 90.00 คะแนน	เพิ่มขึ้น 10.00 คะแนน

หมายเหตุ คะแนนด้านท้ายของแต่ละรายการแสดงผลคะแนนประเมินในปี 2566 เพื่อเปรียบเทียบ

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ประจำปี พ.ศ.2567

โดยวิเคราะห์ค่าคะแนนของผลการประเมิน ITA ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประจำปี พ.ศ.2567 เปรียบเทียบ ตามแบบ
วัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูล
สาธารณะ (OIT) ใน 7 ประเด็น ดังนี้

1) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Survey		
1	I1 การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	98.86				รักษาระดับ และพัฒนา
2	I2 ในหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	98.52				รักษาระดับ และพัฒนา
3	E1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา		93.82	98.00		รักษาระดับ และพัฒนา
4	E2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน		95.15	99.00		รักษาระดับ และพัฒนา
5	E6 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน		94.65	98.50		รักษาระดับ และพัฒนา
6	E7 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน		86.64	96.00		รักษาระดับ และพัฒนา
7	E8 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน		90.07	97.50		รักษาระดับ และพัฒนา
8	O7 แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน				100	รักษาระดับ
9	O10 คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่				100	รักษาระดับ
10	O11 คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ				100	รักษาระดับ
11	O34 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน				100	รักษาระดับ
12	O35 รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน				100	รักษาระดับ

2) การให้บริการและระบบ E-Service

ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Survey		
1	I1 การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	98.86				รักษาระดับและพัฒนา
2	I2 ในหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	98.52				รักษาระดับและพัฒนา
3	E9 ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่ (ของธนาคารอิสลามฯ)		64.76	77.50		พัฒนาอย่างเร่งด่วน
4	O12 ข้อมูลสถิติการให้บริการ				100	รักษาระดับ
5	O13 E-Service				100	รักษาระดับ
6	O25 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม				100	รักษาระดับ

3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Survey		
1	E4 หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย		87.37	94.50		รักษาระดับและพัฒนา
2	E5 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน		88.42	95.00		รักษาระดับและพัฒนา
3	O1 โครงสร้าง				100	รักษาระดับและพัฒนา
4	O2 ข้อมูลผู้บริหาร				100	รักษาระดับและพัฒนา
5	O3 อำนาจหน้าที่				100	รักษาระดับและพัฒนา
6	O4 ข้อมูลการติดต่อ				100	รักษาระดับและพัฒนา



ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Survey		
7	O5 ชาวประชาสัมพันธ์				100	รักษาระดับ และพัฒนา
8	O6 Q&A				100	รักษาระดับ และพัฒนา

4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Service		
1	I10 ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ ที่ขอยืมทรัพย์สินของ ราชการไปใช้อย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	93.83				รักษาระดับ และพัฒนา
2	I11 ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ ที่นำทรัพย์สินของ ราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	98.79				รักษาระดับ และพัฒนา
3	I12 หน่วยงานของท่าน มีการตรวจสอบเพื่อป้องกันการนำ ทรัพย์สินของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวเป็นประจำมาก น้อยเพียงใด	97.92				รักษาระดับ และพัฒนา

5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Survey		
1	I4 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	98.99				รักษาระดับ และพัฒนา
2	I6 หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัด จ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	99.60				รักษาระดับ และพัฒนา
3	O8 แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้ งบประมาณประจำปี				100	รักษาระดับ
4	O9 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี				0	พัฒนาอย่าง เร่งด่วน
5	O14 รายงานการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ				100	รักษาระดับ
6	O15 ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหา พัสดุ				100	รักษาระดับ



ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Survey		
7	O16 ความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ				100	รักษาระดับ
8	O17 รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี				0	ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน

6) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ที่	ข้อความ	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
			Public	Survey		
1	I5 ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	97.52				รักษาระดับและพัฒนา
2	I7 ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีการสั่งให้เจ้าหน้าที่ทำธุรส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	98.72				รักษาระดับและพัฒนา
3	I9 การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	100				รักษาระดับ
4	O18 แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล				100	รักษาระดับ
5	O19 รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี				100	รักษาระดับ
6	O20 ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ				100	รักษาระดับ
7	O21 การขับเคลื่อนจริยธรรม				100	รักษาระดับ

7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ข้อคำถาม	คะแนน IIT	คะแนน EIT		คะแนน OIT	การวิเคราะห์ผล การประเมินจาก ค่าคะแนน
		Public	Survey		
I3 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หรือไม่	100				รักษาระดับ
I8 ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีการสั่งให้เจ้าหน้าที่ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	98.46				รักษาระดับ และพัฒนา
I13 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	99.06				รักษาระดับและ พัฒนา
I14 ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานของท่าน สามารถป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบได้มากน้อยเพียงใด	98.72				รักษาระดับและ พัฒนา
I15 ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	98.46				รักษาระดับและ พัฒนา
E3 ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่		99.54	100		รักษาระดับและ พัฒนา
O22 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ				100	รักษาระดับ
O23 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ				100	รักษาระดับ
O24 ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ				100	รักษาระดับ
O26 ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่				100	รักษาระดับ
O27 การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy				100	รักษาระดับ
O28 รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy				100	รักษาระดับ
O29 รายงานการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา				100	รักษาระดับ
O30 การประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบน				100	รักษาระดับ
O31 รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี				100	รักษาระดับ
O32 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต				100	รักษาระดับ
O33 รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี				100	รักษาระดับ

รายละเอียดการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ใน 7 ประเด็น ดังนี้

ที่	ประเด็น	ข้อความตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และภายนอก (EIT)	คะแนน ส่วนที่ 1 EIT Public	คะแนน ส่วนที่ 2 EIT Survey	คะแนน IIT	วิเคราะห์ประเด็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร
1	กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	E2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	95.15	99.00		ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับธนาคารบางส่วนอาจไม่ได้รับการบริการ อย่างเท่าเทียม แต่เป็นจำนวนที่น้อยมาก ธนาคารยินดีที่จะพยายามปรับปรุงการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันให้ดีที่สุด
2	การให้บริการและระบบ E-Service	E19 ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยหรือไม่	64.76	77.50		มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อธนาคารบางราย มีความเห็นว่ายังไม่เคยใช้ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของธนาคาร ได้แก่ ด้านการให้บริการฝาก - ถอน และสินเชื่อ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

ที่	ประเด็น	ข้อคำถามตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และภายนอก (EIT)	คะแนน ส่วนที่ 1 EIT Public	คะแนน ส่วนที่ 2 EIT Survey	คะแนน IIT	วิเคราะห์ประเด็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร
3	ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	E4 หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย E5 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน หรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	87.37 88.42	94.50 95.00		ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อธนาคารบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น ธนาคารจะทำการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของธนาคารให้มีความครบถ้วนเป็นปัจจุบัน
4	กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	I10 ในหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ ที่ขอยืมทรัพย์สินของธนาคารไปใช้อย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด			93.83	บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคารที่ถูกต้อง ในทางปฏิบัติธนาคารมีการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับการยืมทรัพย์สินของธนาคารไปใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารในระบบ Intranet และมีระเบียบการยืมทรัพย์สินในคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการ
5	กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	I6 หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรายใด มากน้อยเพียงใด			99.60	ธนาคารมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง จึงควรรักษามาตรฐานและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างต่อเนื่องต่อไปเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคาร

ที่	ประเด็น	ข้อคำถามตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และภายนอก (EIT)	คะแนน ส่วนที่ 1 EIT Public	คะแนน ส่วนที่ 2 EIT Survey	คะแนน IIT	วิเคราะห์ประเด็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร
6	กระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล	I9 การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้ายหรือ เลื่อนตำแหน่งหรือไม่			100	บุคลากรในหน่วยงานเห็นว่า กระบวนการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือพวกพ้อง ธนาคารมีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
7	กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน	I15 ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด			98.46	บุคลากรในหน่วยงาน บางราย ยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2567 แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ			ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม/ รายงานผล
ที่	ประเด็น	มาตรการ/แนวทาง				
1	กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	การเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน / การให้บริการ	หน่วยงานตรวจสอบและทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน / การให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยประกอบด้วย - การระบุขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการ ผ่านช่องทาง Website ธนาคาร - เผยแพร่คู่มือการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการรับทราบ ผ่านช่องทาง Website ธนาคาร - เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร ผ่านช่องทาง Intranet ธนาคาร - ดำเนินแผนการกำกับควบคุมการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตามหลัก Market Conduct เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เกิดความเป็นธรรมจากการให้บริการทางการเงิน ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้	1 ม.ค. 2567 ถึง 31 ธ.ค. 2568	ฝ่ายกิจการสาขา 1 ฝ่ายกิจการสาขา 2 ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานและระเบียบ	ตรวจสอบความครบถ้วนของการดำเนินการตามขั้นตอน / วิธีการและรายงานผล
2	การให้บริการและระบบ E-Service	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	1 ธ.ค. 2566 ถึง 30 พ.ย. 2569	ฝ่ายผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์และตะกะฟูล ฝ่ายสื่อสารและ	ตรวจสอบความครบถ้วนของการดำเนินการตามขั้นตอน / วิธีการและรายงานผล

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ			ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม/ รายงานผล
ที่	ประเด็น	มาตรการ/แนวทาง				
			เฟส 2.1 : เปิดให้บริการวันที่ 17 กรกฎาคม 2567 เฟส 2.2 : เปิดให้บริการวันที่ 23 ตุลาคม 2567 เฟส 3 : พัฒนาแล้วเสร็จจะเปิดให้บริการในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2568 เฟส 4 : กำหนดเปิดให้บริการภายในสิ้นปี 2568 2. ธนาคารมีการทดสอบระบบครบถ้วน ถูกต้อง ก่อนเปิดให้บริการลูกค้า 3. จัดอบรมให้ความรู้พนักงานก่อนเปิดให้บริการ 4. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านระบบ ibank Application, Facebook, Line, YouTube, Website ธนาคาร, สกรีนหน้าตู้ ATM, สาขาของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าและบุคคลภายนอก ได้รับทราบ 5. มีการประกาศค่าธรรมเนียมการให้บริการ Mobile Banking ให้ลูกค้าทราบ ผ่านช่องทาง Website ของธนาคาร 6. เผยแพร่คู่มือและระเบียบปฏิบัติผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ibank Application ผ่านช่องทาง Intranet ภายในธนาคาร 7. รายงานผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2567 ลูกค้าที่ใช้งาน ibank Application จำนวน 122,573 ราย ธุรกรรมผ่านบริการ ibank Application จำนวน 2,439,942 รายการ		ภาพลักษณ์ องค์กร	

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ			ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม/ รายงานผล
ที่	ประเด็น	มาตรการ/แนวทาง				
3	ช่องทางและรูปแบบ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารภาครัฐ	1.การปรับปรุงและพัฒนา ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล และข่าวสารที่สาธารณชน ควรรู้ 2.การรับรู้ช่องทางการ ติชม เสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อ ปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงานหรือการ ให้บริการของธนาคาร 3.แผนการใช้ช่องทางการ ร้องเรียน / สร้างการรับรู้ ช่องทางการแจ้งข้อมูล หรือร้องเรียนการเรียกรับ สินบนหรือการทุจริตของ เจ้าหน้าที่	1.1 ธนาคารปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ให้สามารถ เข้าถึงง่ายและไม่ซับซ้อน 1.2 ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 1.3 เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการควรรู้อย่างสม่ำเสมอ 2.1 เผยแพร่ช่องทางการติชม เสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการของธนาคาร ผ่านช่องทางร้องเรียน..... (1) ส่วนงานที่รับผิดชอบด้าน Call Center (2) บันทึกรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของธนาคาร หรือ Facebook (3) หนังสือจากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธนาคาร เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น (4) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) ของสำนักงานกฤษฎีกา 3.1 ธนาคารเผยแพร่ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการเรียกรับสินบนหรือ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ผ่านช่องทาง (1) QR code เรื่องร้องเรียน และ/หรือข้อร้อง หรือข้อเสนอแนะ (2) QR code แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยการประชาสัมพันธ์ทาง Website ของธนาคาร, Intranet (ภายในธนาคาร), จุดบริการทุกสาขาทั่วประเทศ และหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่	1 ก.ย. 2567 ถึง 30 ก.ย. 2568	1.ฝ่ายสื่อสาร และ ภาพลักษณ์ องค์กร 2.สำนัก ป้องกันการ ทุจริต 3.สำนัก ป้องกันการ ทุจริต	ตรวจสอบความ ครบถ้วนของการ ดำเนินการตาม ขั้นตอน/วิธีการ และรายงานผล

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ			ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม/ รายงานผล
ที่	ประเด็น	มาตรการ/แนวทาง				
4	กระบวนการกำกับ ดูแลการใช้ทรัพย์สิน ของราชการ	แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ ทรัพย์สินของธนาคาร	1.ฝ่ายธุรการเผยแพร่แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การขอใช้รถยนต์ประจำส่วนกลาง สำนักงานใหญ่ ผ่านช่องทางกฎ ระเบียบภายใน ทาง Intranetของธนาคาร และกำกับให้ทุกหน่วยงานสร้างความเข้าใจให้พนักงาน ทั้งธนาคารรับทราบโดยทั่วกัน 2.ฝ่ายธุรการชี้แจงหรือสอดแทรกความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการใช้ ทรัพย์สินของธนาคารให้พนักงานทั้งธนาคารรับทราบผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ องค์ความรู้ภายในธนาคาร	1 ม.ค. 2567 ถึง 31 ธ.ค. 2568	ฝ่ายธุรการ	ตรวจสอบความ ครบถ้วนของการ ดำเนินการตาม ขั้นตอน/วิธีการ และรายงานผล
5	กระบวนการสร้าง ความโปร่งใสใน การใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัด จ้าง	แนวทางส่งเสริมความ โปร่งใสในการดำเนินงาน ด้านจัดซื้อจัดจ้างภายใน หน่วยงาน	1. จัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน กรณี การจัดทำราคากลาง ด้วยวิธีสี่ราคาจากท้องตลาด 3 ราย และประกาศ เผยแพร่ภายในธนาคารเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน 2. ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง 3. จัดให้มีการลงนามในแบบรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึง ให้เจ้าหน้าที่พัสดุลงนามในคำรับรองว่าไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอ หรือผู้รับจ้างในขั้นตอนการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง	1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2568	ฝ่ายจัดซื้อจัด จ้าง	ตรวจสอบความ ครบถ้วนของการ ดำเนินการ
6	กระบวนการ ควบคุมตรวจสอบ การใช้อำนาจและ การบริหารงาน บุคคล	1.การเผยแพร่ประกาศ หลักเกณฑ์ และขั้นตอน การดำเนินการที่ชัดเจน	การดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคล (การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อน ตำแหน่ง) มีประกาศหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน โดยไม่เอื้อ ประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง เช่น การสรรหา การรับโอน/ย้าย มีการดำเนินการ ดังนี้	1 ม.ค. 2567 ถึง 31 ธ.ค. 2568	ฝ่ายทรัพยากร บุคคล	ตรวจสอบความ ครบถ้วนของการ ดำเนินการตาม ขั้นตอน/วิธีการ และรายงานผล

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ			ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม/ รายงานผล
ที่	ประเด็น	มาตรการ/แนวทาง				
		2.ดำเนินการตามประกาศ หลักเกณฑ์และขั้นตอน การดำเนินการ 3.กำกับและติดตามการ ทำงาน	1. มีการประกาศรับสมัครโอน/ย้าย เผยแพร่โดยการประกาศผ่านจดหมายเวียน (อีเมล) 2. มีขั้นตอนการคัดเลือก เช่น การประกาศรายชื่อผู้สมัครรับโอน / ย้าย คัดเลือกโดยผู้บริหารประจำฝ่ายงานเป็นผู้ประเมินเพื่อรับโอน/ย้าย <u>การรับสมัครพนักงานภายใน</u> มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข การประกาศสรรหา คัดเลือกพนักงานภายในและการโอนย้ายภายใน <u>การรับสมัครบุคคลภายนอก</u> มีหลักเกณฑ์การรับสมัครบุคคลภายนอก เพื่อ คัดเลือกและบรรจุเป็นพนักงาน <u>การเลื่อนตำแหน่ง</u> มีการประกาศหลักเกณฑ์ในระบบ Intranet ภายในของ ธนาคาร และแจ้งผ่านจดหมายเวียน (อีเมล) ให้ทราบโดยทั่วกัน ช่วงไตรมาส 2 ของทุกปี			
7	กลไกและมาตรการ ในการแก้ไขและ ป้องกันการทุจริต ภายในหน่วยงาน	แผนการใช้ช่องทางการ ร้องเรียน / สร้างการรับรู้ ช่องทางการแจ้งข้อมูล หรือร้องเรียนการเรียกรับ สินบนหรือการทุจริตของ เจ้าหน้าที่	ธนาคารเผยแพร่ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการเรียกรับสินบนหรือการ ทุจริตของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ผ่านช่องทาง 1. QR code ร้องเรียน และ/หรือข้อร้อง หรือข้อเสนอแนะ 2. QR code แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยการประชาสัมพันธ์ทาง Website ของธนาคาร, Intranet (ภายในธนาคาร), จุดบริการทุกสาขาทั่วประเทศ และหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่	1 ก.ย. 2567 ถึง 30 เม.ย. 2568	สำนักป้องกัน การทุจริต	ตรวจสอบความ ครบถ้วนของการ ดำเนินการตาม ขั้นตอน/วิธีการ และรายงานผล