



มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ

ธนาคารกรุงไทย ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ยึดมั่นในจรรยาบรรณ จริยธรรมและหลักบรรษัทภิบาล เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยธนาคารจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชัน จรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร นโยบายงดรับของขวัญ คู่มือการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส คู่มือบทบาทการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่มือการป้องกันการรับหรือให้สินบนและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และคู่มือป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ประกอบกับเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี 2562 ได้กำหนดให้ธนาคารมีมาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ ซึ่งจะต้องเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน เพื่อลดการใช้ดุลพินิจ

ธนาคารจึงได้จัดทำมาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติตาม โดยรวบรวมข้อมูลจากนโยบาย คู่มือต่าง ๆ และแนวปฏิบัติของธนาคาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดมาตรการ แนวกลไกในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมายและคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อควบคุมการใช้ดุลพินิจ
2. เพื่อให้พนักงานทุกระดับ ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
3. เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบ/ ควบคุมคุณภาพการดำเนินงาน และตรวจสอบการใช้ดุลพินิจของบุคลากรตาม มาตรการที่กำหนด

แนวทางปฏิบัติ

1. การลดการใช้ดุลพินิจของบุคลากรในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก
 - 1.1 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับ ให้ครอบคลุมถึงการตรวจสอบ กำกับและติดตามการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ดุลพินิจของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
 - 1.2 กำหนดจรรยาบรรณ/ บทบาทหน้าที่ของพนักงานทุกระดับ ให้ครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักความถูกต้อง เสมอภาคและเป็นธรรม
 - 1.3 กำหนดให้มีคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการให้บริการ เพื่อลดการใช้ ดุลพินิจของพนักงานทุกระดับ
 - 1.4 กำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบให้ครอบคลุมถึงประเด็นด้านการดำเนินงานของหน่วยงานตาม กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการ ผู้จัดการใหญ่ เพื่อสรุปประเด็นสำคัญที่พบจากการตรวจสอบ และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามหลักการ กำกับดูแลที่ดี
2. การลดการใช้ดุลพินิจในการใช้จ่ายงบประมาณและบริหารจัดการทรัพยากร
 - 2.1 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับ กำกับดูแล และตรวจสอบ ตลอดจนการใช้ดุลพินิจของผู้ใต้บังคับบัญชา

ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายงบประมาณ อย่างเคร่งครัด

2.2 ในกรณีที่มีการคัดเลือกคู่ค้าในการจัดซื้อจัดจ้าง จะต้องเป็นคู่ค้าที่ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น และหรือต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างคณะกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างครั้งนั้น และไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

2.3 กรณีตรวจรับงาน ให้ตรวจภายในระยะเวลาตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ทางธนาคารกำหนด

2.4 กรณีมีการยื่นทรัพย์สินของทางธนาคารไปใช้เป็นการส่วนตัว ให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทราบ

3. การลดการใช้ดุลพินิจในการบริหารงานบุคคล

3.1 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกระดับ กำกับดูแล และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ดุลพินิจของผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน คู่มือการปฏิบัติงาน และขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

3.2 มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากร และเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีประกาศเผยแพร่อย่างชัดเจนในการคัดเลือกบุคลากร

3.3 มีหลักเกณฑ์ และมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรรับทราบผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ภายในธนาคาร

3.4 ธนาคารมีหลักเกณฑ์การให้คุณให้โทษ โดยมีการยกย่องผู้กระทำความดี ปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยการมอบโล่รางวัล การชมเชยโดยผู้บริหารระดับสูง การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร และการสร้าง Role Model ในองค์กร พร้อมทั้งยังมีกระบวนการด้านวินัยและมีระเบียบในการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจังด้วยความเป็นธรรมและเหมาะสม ส่งเสริมให้มีการสอดส่องดูแลการกระทำผิดผ่านการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร (Whistleblower)

3.5 ธนาคารมีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน หากพบว่าบุคลากรมีการใช้ดุลพินิจที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส โดยสามารถแจ้งได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่

- แจ้งผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย โทรสาร 0-2256-8170 โทรศัพท์ 0-2208-8989

(จันทร์ - ศุกร์ 8.30 น.-16.30 น.) หรือส่งจดหมายมาที่ ปณ.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ตู้ ปณ.44 ศฝ.หัวลำโพง กทม. 10331

- แจ้งผ่านเว็บไซต์แจ้งเรื่องร้องเรียนลูกค้า <https://www.cb.ktb.co.th/complaint/customer/default.aspx> และ

Email : complaint.center@ktb.co.th

ทั้งนี้มาตรฐานการใช้ดุลพินิจฉบับนี้อาจมีการปรับปรุงตามความเหมาะสม หรือเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง มาตรการ หรือข้อบังคับ เป็นต้น

.....