



**คู่มือการทำกับดักแสกกิจการที่ดี
จริยธรรมและจรรยาบรรณ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์**

สารบัญ	หน้า
ประกาศธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	5
ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์	6
ส่วนที่ 1 บททั่วไป.....	7
พันธกิจ วิสัยทัศน์	7
ค่านิยม.....	8
ส่วนที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์	9
2.1 นโยบายและเป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	9
2.2 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	10
2.3 ความหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	10
2.4 หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ.....	11
2.5 ประโยชน์ของการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	11
2.6 ยุทธศาสตร์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	11
ส่วนที่ 3 แนวทางปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	12
3.1 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ.....	12
3.1.1 ภาวะผู้นำและความเป็นอิสระของคณะกรรมการ.....	12
3.1.2 การถ่วงดุลของคณะกรรมการ.....	13
3.1.3 ความมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการและการจัดตั้งคณะอนุกรรมการ.....	13
3.1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ.....	13
3.1.5 บทบาทของกรรมการอิสระจากภายนอก.....	14
3.1.6 การประเมินผลของกรรมการ.....	14
3.1.7 การดำเนินการประชุมคณะกรรมการ.....	15
3.1.8 การเข้าถึงข้อมูลของคณะกรรมการ.....	15
3.1.9 ค่าตอบแทนของกรรมการ.....	15
3.1.10 การควบคุมและการตรวจสอบภายใน.....	15
3.1.11 คณะกรรมการตรวจสอบ และผู้สอบบัญชี.....	16
3.1.12 การบริหารความเสี่ยง.....	16

สารบัญ

	หน้า
3.2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของเจ้าของกิจการ.....	16
3.2.1 สิทธิของเจ้าของกิจการในการแต่งตั้งกรรมการ.....	16
3.2.2 บทบาทของเจ้าของกิจการในการกำหนดคุณลักษณะของกรรมการ.....	17
3.2.3 ความเท่าเทียมกันของเจ้าของกิจการ.....	17
3.3 บทบาทของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	17
3.3.1 ข้อพึงปฏิบัติต่อภาครัฐ.....	17
3.3.2 ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน.....	17
3.3.3 ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชน.....	18
3.3.4 ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้.....	18
3.3.5 ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า.....	18
3.3.6 ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมส่วนรวม.....	18
3.4 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส.....	19
3.5 จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	20
3.5.1 ประมวลจริยธรรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2562	20
หมวด 1 บททั่วไป.....	20
หมวด 2 มาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กร.....	21
หมวด 3 กลไกการบังคับใช้.....	21
หมวด 4 ระบบการบังคับใช้.....	22
3.5.2 จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	22
3.5.3 จรรยาบรรณของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน.....	23
3.5.3.1 จรรยาบรรณของผู้บริหาร.....	23
(1) ผู้บริหารต่อองค์กรและผู้ถือหุ้น.....	23
(2) ผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน.....	24
(3) ผู้บริหารต่อลูกค้าและสังคม.....	26
(4) ผู้บริหารต่อการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด.....	27
(5) ผู้บริหารต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์.....	27

สารบัญ

หน้า

3.5.3.2 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน.....	28
(1) ผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กร.....	28
(2) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร.....	29
(3) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน.....	30
(4) ผู้ปฏิบัติงานต่อลูกค้า.....	30
(5) ผู้ปฏิบัติงานต่อการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด.....	31
(6) ผู้ปฏิบัติงานต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์.....	31
(7) ผู้ปฏิบัติงานต่อตนเอง.....	31
(8) ผู้ปฏิบัติงานต่อคู่แข่ง.....	32
(9) ผู้ปฏิบัติงานต่อสังคม.....	32
3.6 การคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา.....	33
ภาคผนวก.....	33

ประกาศธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์(ธอส.)เป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2496 ตามพระราชบัญญัติธนาคาร อาคารสงเคราะห์ แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเป็นฉบับที่ 3 ในปี พ.ศ. 2549 การดำเนินงานในปัจจุบัน ยึดตามพันธกิจตามพระราชบัญญัติและแนวนโยบายของรัฐวิสาหกิจ (Statement of Directions:SOD) ซึ่งกระทรวงการคลังใช้เป็นแนวทางและกรอบในการกำกับดูแล และกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ แนวนโยบายผู้ถือ หุ้นภาครัฐสาขาสถาบันการเงิน กำหนดให้ ธอส. มุ่งเน้นการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้มี รายได้น้อย และปานกลางได้อย่างทั่วถึง โดยมีระบบข้อมูลและการบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต้อง อาศัยความร่วมมือจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้น การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตระหนักและประพฤติปฏิบัติตน ตามแนวทางจริยธรรม และจรรยาบรรณที่ถูกต้องและเหมาะสมกับวิชาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญ คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงให้ความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายของธนาคาร รวมทั้งการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้เป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าว ธนาคารจึงได้ประกาศนโยบายการกำกับดูแล กิจการที่ดีและจัดทำคู่มือการ กำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจของตน ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ คู่มือปฏิบัติงาน และ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารมีการกำกับดูแล กิจการที่ดีทั้งในเรื่องประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process) การกำหนดความ รับผิดชอบที่ชัดเจน (Accountability) และระบบการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) รวมทั้ง ความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่เป็นสากล (Benchmarking)

คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องและจะพิจารณาทบทวนปรับปรุง นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ทันต่อสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับ มาตรฐานสากลเพื่อให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลประโยชน์ สูงสุดมีความเที่ยงธรรมและเป็นไปอย่างยั่งยืนสืบไป

อีกทั้ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาสำคัญ ของชาติและมีผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกรรมการผู้จัดการจึงได้ประกาศเจตจำนงสุจริตต่อคณะผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับสาขาทั่วประเทศ เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมและคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อมุ่งมั่น ให้เกิดการบริหารการทำงานที่มีคุณธรรม ความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาให้ธนาคารเป็น องค์กรแห่งธรรมาภิบาล

ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์(ธอส.)เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2496 เมื่อพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรให้มีธนาคารอาคารสงเคราะห์ขึ้น“เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ”

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496” ขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภาผู้แทนราษฎร และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2496 ในการบริหารงานธนาคารได้รับเงินเป็นทุนประเดิมจากกระทรวงการคลัง เป็นเงิน 20 ล้านบาท จากเงินทุนที่กำหนดไว้ 500 ล้านบาท วันที่ 24 กันยายน 2496 จอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้เป็นประธานประกอบพิธีเปิดธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้ถือเอาฤกษ์วันเปิดทำการนี้เป็นวันเริ่มดำเนินการ ต่อมารัฐบาลสมัยจอมพล ถนอม กิตติขจร ได้มีการออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 317 ประกาศ ณ วันที่ 13 ธันวาคม 2515 คณะปฏิวัติเห็นสมควรปรับปรุงกิจการธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้สอดคล้องและประสานกิจการของการเคหะแห่งชาติ เพื่อส่งเสริมการนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการจัดให้มีอาคารและหรือที่ดิน จนกระทั่ง พ.ร.บ.ธนาคารอาคารสงเคราะห์(ฉบับที่3) พ.ศ.2549ธนาคารได้มีการเพิ่มเติมในเรื่องของการให้สินเชื่อ โดยสามารถขยายวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น นอกจากการให้สินเชื่อเพื่อสิ่งปลูกสร้างที่เป็นที่อยู่อาศัย ยังให้รวมถึงสินเชื่อเพื่อซื้ออุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย อาทิ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องครัว เครื่องสุขภัณฑ์ ทั้งนี้ ธนาคารมีภารกิจหลักของธนาคารที่ชัดเจนในการส่งเสริมและช่วยเหลือด้านการเงินแก่ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง และให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่ผู้ลงทุนประกอบการอสังหาริมทรัพย์จำหน่ายให้แก่ประชาชน ให้บริการรับฝากเงิน เพื่อระดมทุนมาใช้ในการให้บริการสินเชื่อ รวมทั้งให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อ เช่า สร้างอาคารบนที่ดินที่มีสิทธิการเช่า จัดตั้ง หรือตั้ง หรือรับเป็นตัวแทน ตัวแทน คำต่าง และนายหน้าในกิจการตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

ส่วนที่ 1 บททั่วไป

1.1 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีระบบการกำกับดูแลตามแนวทางของการดำเนินงานของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจอย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินการตามคำสั่งคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ 24/2560 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของ ธอส. และประกาศ ธปท.ที่ สกส.3/2559 เรื่องธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ/ธปท.ที่ สกส. 4/2559 เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ และที่ปรึกษาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ /ธปท. ที่ สกส. 5/2559 เรื่อง อำนาจหน้าที่ของกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญสูงสุด /ธปท. ที่ สกส.6/2559 เรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ และที่ปรึกษา ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ นอกจากนี้ธนาคารยังคำนึงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติการและนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศต่อคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนภายนอก โดยยึดถือ พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ มีฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานเป็นผู้กำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดธนาคารดำเนินการเปิดเผยงบการเงินตามมาตรฐานบัญชีในรายงานประจำปีอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินการอย่างโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอก จัดให้มีการแถลงข่าวผลการดำเนินการต่อสาธารณชนเป็นประจำทุกไตรมาสและรายงานความโปร่งใสในการปฏิบัติการต่อคณะกรรมการ CG&CSR และคณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

พันธกิจ (Mission)

"ทำให้คนไทยมีบ้าน"

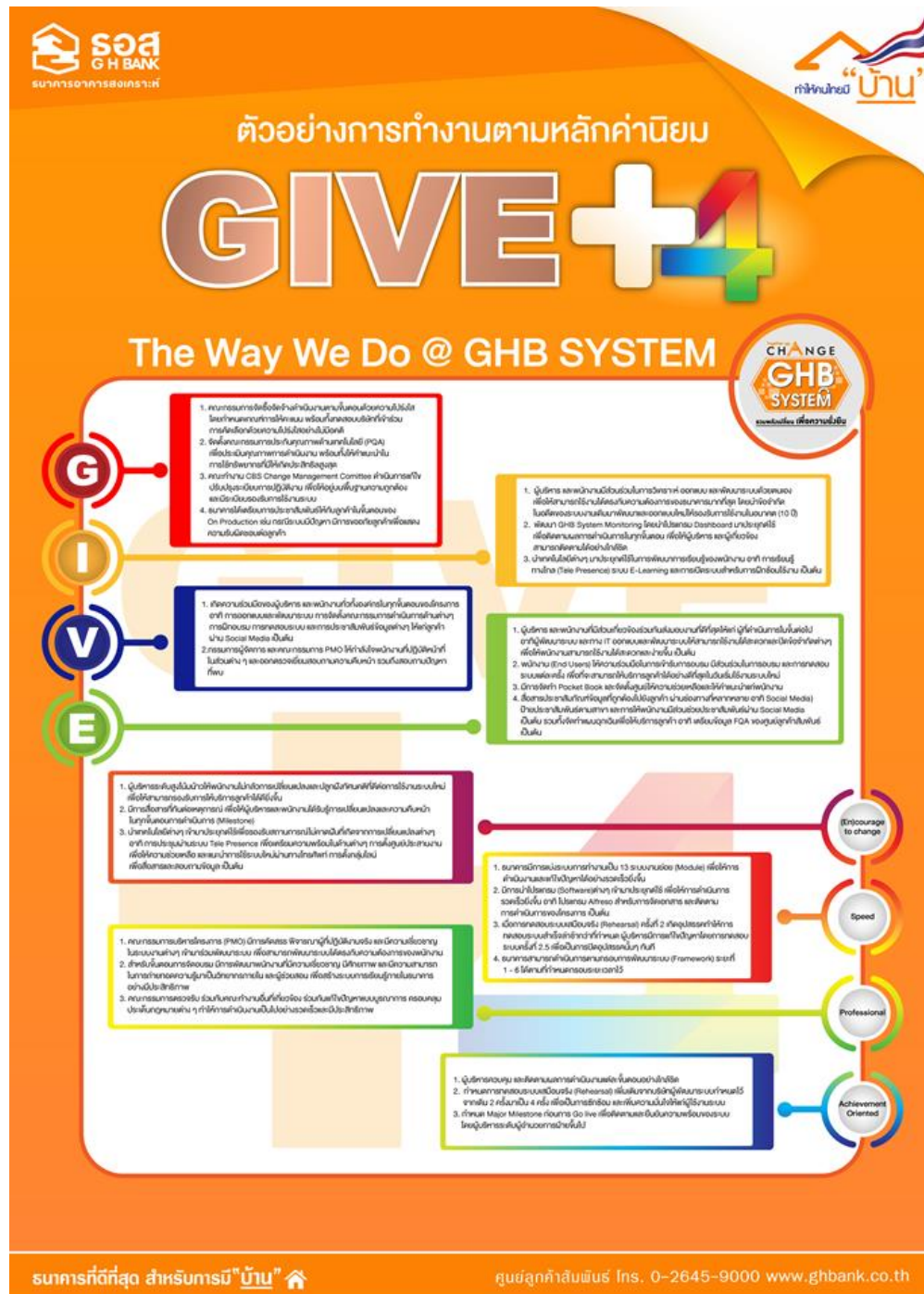


วิสัยทัศน์ (Vision)

"ธนาคารที่ดีที่สุด สำหรับการมีบ้าน"

The Best Housing Solution Bank

ค่านิยม (G-I-V-E Value)



- G : ยึดมั่นธรรมาภิบาล (คำขวัญ 3 ดี : จิตใจดี ประพฤติดี ปฏิบัติดี)
- I : สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (คำขวัญ 3 กล้า : กล้าคิด กล้าทำ กล้าเปลี่ยนแปลง)
- V : ร่วมใจทำงาน (คำขวัญ 3 พลังร่วม : พลังร่วมแบ่งปัน พลังร่วมมือ พลังร่วมพัฒนา)
- E : บริการเป็นเลิศ (คำขวัญ 3 ใจ : เข้าใจ ใส่ใจ ประทับใจ)

ส่วนที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2.1 นโยบายและเป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คำนิยาม

- คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์
- ประธานกรรมการ หมายถึง ประธานกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์
- กรรมการ หมายถึง กรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์
- กรรมการอิสระจากภายนอก หมายถึง กรรมการที่เป็นอิสระจากภายนอก โดยควรแต่งตั้งจากบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังจัดทำขึ้นและสิ่งที่สำคัญคือกรรมการที่เป็นอิสระจากภายนอกจะต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจอย่างแท้จริง

- กรรมการผู้จัดการ หมายถึง กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์
- ฝ่ายจัดการ หมายถึง ผู้บริหารธนาคารตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ หรือเทียบเท่าขึ้นไป
- ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือ เทียบเท่าขึ้นไป ทั้งนี้ รวมถึงผู้บริหารตามสัญญาจ้างด้วย

- ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือเทียบเท่าลงมา รวมถึงพนักงานตามสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

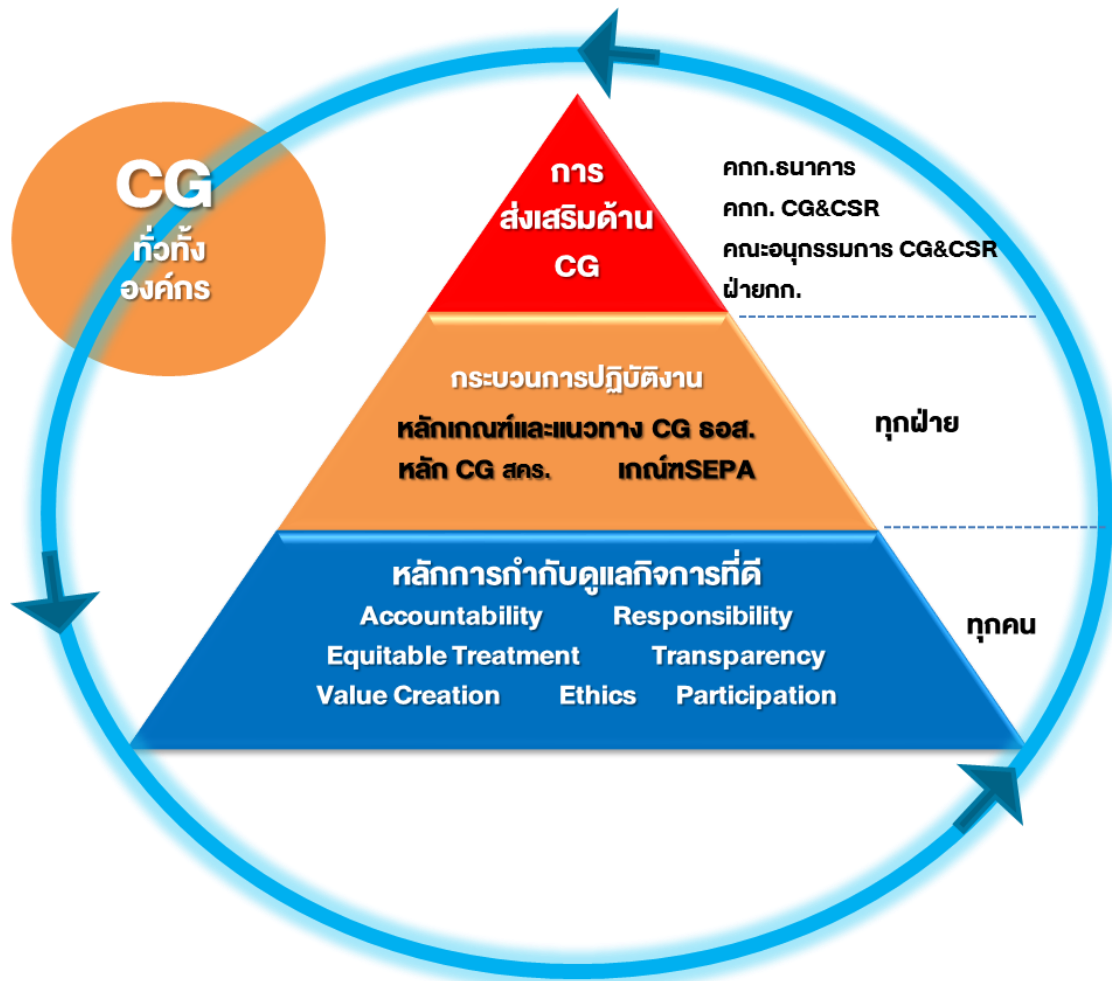
“คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ว่าการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรของธนาคารเป็นไปโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บนพื้นฐานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตด้วยจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อภารกิจและหน้าที่ที่มีต่อลูกค้าทั้งปวงด้วยความเสมอภาค”

เป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นในธนาคารทุกฝ่าย/สำนักอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมีแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างชัดเจน
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามพื้นที่และสาขาทั่วประเทศ รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการเสนอแนวคิดเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร
3. การติดตามรายงานผล และประเมินผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะอนุกรรมการ CG&CSR คณะกรรมการ CG&CSR และคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

2.2 กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารอาคารสงเคราะห์

กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร กำหนดขึ้นตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง โดยมีหลักสำคัญในการจัดทำกรอกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นมาตรฐานสากล 7 ประการ และธนาคารนำหลักการดังกล่าวมาถ่ายทอดและส่งเสริมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) เพื่อให้เกิด CG ทั้งทั้งองค์กร ผ่านกระบวนปฏิบัติงานโดยทุกฝ่ายงานต่างๆ และได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการต่างๆ



2.3 ความหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธรรมาภิบาล หรือ การกำกับดูแลกิจการ หมายถึง การกำหนดหลักการ กติกา และกลไกที่มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่เหมาะสม (Corporate Governance) ซึ่งรวมถึงการจัดโครงสร้าง ระบบการบริหารงาน ขั้นตอนกระบวนการทำงาน มาตรฐานการบริหารของภาครัฐ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ของผู้ที่เกี่ยวข้องสำคัญ ๆ ในการบริหารจัดการและดำเนินงานขององค์กร

2.4 หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ

หลัก		ความหมาย
1.	Accountability	ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่
	ความรับผิดชอบ	
2.	Responsibility	ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
	ความสำนึกในหน้าที่	
3.	Equitable Treatment	การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิด
	ความเท่าเทียมกัน	ความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติและไม่แบ่งแยกลูกค้า
4.	Transparency	ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้
	ความโปร่งใส	มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส
5.	Value Creation	การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือ
	การสร้างมูลค่าเพิ่ม	เพิ่มมูลค่าใดๆ นั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
6.	Ethics	การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแล และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ
	การมีจริยธรรม	
7.	Participation	เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความ
	การมีส่วนร่วม	คิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น

2.5 ประโยชน์ของการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. เสริมสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส และมีมาตรฐานชัดเจนเป็นสากล ซึ่งจะช่วยให้องค์กรอาคารสงเคราะห์มีศักยภาพในการแข่งขัน ป้องกันและขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น
2. สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสนับสนุนให้มีการสื่อสารระหว่างธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เป็นเครื่องมือการวัดผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. สร้างกรอบความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ และผู้บริหารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย รวมทั้งเป็นการสร้างพันธมิตรผู้ถือหุ้นเพื่อให้ฝ่ายจัดการใช้อำนาจภายในขอบเขตที่กำหนด

2.6 ยุทธศาสตร์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ยุทธศาสตร์การกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) กำหนดขึ้นบนหลักเกณฑ์ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน 3 ยุทธศาสตร์ ตามแผนแม่บท (Master Plan) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ระยะเวลา 5 ปี (2560–2564) (ทบทวน ปี 2562-2564) โดยเป็นการบูรณาการตามหลักการของ สคร.และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากล (OECD) เกณฑ์และวิธีประเมินตามระบบ SEPA และหลักเกณฑ์และแนวทางการดูแลกิจการที่ดีของธนาคารฯ ภายใต้กรอบการจัดทำกิจกรรมตามกระบวนการปฏิบัติงาน และกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน สู่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างระบบงาน/กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ป้องกันการทุจริต
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้และสร้างการมีส่วนร่วมด้าน CG จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน
เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ยุทธศาสตร์ด้าน CG แบ่งออกเป็น 8 ด้าน 3 ยุทธศาสตร์

(ตามหลัก CG สคส. / SEPA / หลัก CG ๑๐๘. /
แผนแม่บท (Master Plan) CG&CSR



ส่วนที่ 3 แนวทางปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3.1 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

3.1.1 ภาวะผู้นำและความเป็นอิสระของคณะกรรมการ

- (1) คณะกรรมการจะสนับสนุนให้มีกรรมการที่เป็นอิสระจากภายนอกที่เข้มแข็งเพื่อรับฟังปัญหาและเรื่องต่างๆ และจะสนับสนุนอำนวยความสะดวกให้มีการประสานงานระหว่างกรรมการอิสระจากภายนอกด้วยตนเอง
- (2) ประธานกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นผู้นำของคณะกรรมการ ดังนั้น ประธานกรรมการจะเสริมสร้างคณะกรรมการให้เป็นคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ
- (3) ประธานกรรมการให้ความมั่นใจว่า กรรมการทุกคนต้องมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบโดยรวม ทั้งในด้านการเป็นผู้นำและควบคุมกำกับธนาคาร โดยกรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในฐานะกรรมการเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่ากรรมการแต่ละท่านจะมาจากหน่วยงานที่แตกต่างกันและอาจจะมีบทบาทในธนาคารแตกต่างกัน

(4) กรรมการผู้จัดการมีบทบาทสูงสุดในการดำเนินกิจการของธนาคาร และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และอยู่ในฐานะที่เข้าใจกิจการของธนาคารอย่างแท้จริง ดังนั้น คณะกรรมการและกรรมการผู้จัดการจะทำงานโดยประสานสัมพันธ์อย่างมีความไว้วางใจกัน และให้ความเคารพต่อกันและกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร

(5) กรรมการอิสระจากภายนอก จะมีการประชุมกันเองเป็นครั้งคราว โดยไม่มีกรรมการที่เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง หรือกรรมการที่มาจากข้าราชการกระทรวงการคลังเข้าร่วมประชุมด้วย

(6) กรรมการอิสระจากภายนอก จะทำรายงานรับรองความเป็นอิสระของตนเมื่อได้รับการแต่งตั้งและเป็นประจำทุกปี

3.1.2 การถ่วงดุลของคณะกรรมการ

(1) คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการอิสระจากภายนอกอย่างน้อยหนึ่งในสามของกรรมการทั้งหมด โดยกรรมการที่เป็นอิสระจากภายนอกอย่างน้อยหนึ่งคน ควรแต่งตั้งจากบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังจัดทำขึ้น

(2) รายชื่อกรรมการที่เป็นอิสระจากภายนอก จะระบุไว้ในรายงานประจำปี

3.1.3 ความมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการและการจัดตั้งคณะอนุกรรมการ

(1) มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาคำตอบแทน เพื่อกำหนดคำตอบแทนของฝ่ายจัดการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยมีสมาชิกมาจากกรรมการอิสระเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้เกิดกระบวนการที่โปร่งใส ไม่ถูกครอบงำจากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

(2) มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อสามารถคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่กำลังจะได้รับทั้งภาวะทางการเงินและภาวะอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนโยบายในการป้องกันและลดความเสี่ยง และมอบหมายให้ฝ่ายจัดการนำไปปฏิบัติ

(3) ประธานกรรมการไม่ควรเป็นประธานหรือสมาชิกในคณะอนุกรรมการ

3.1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

(1) กำหนดวิสัยทัศน์ของธนาคาร และความรับผิดชอบต่อผลการประกอบการ และการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ให้มีความตั้งใจและความระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

(2) ทบทวนและให้ความเห็นชอบกับกลยุทธ์ นโยบายที่สำคัญ และแผนงาน โดยรวมถึงวัตถุประสงค์เป้าหมาย (Key Performance Indicator KPI) ทางการเงินและแผนงานต่าง ๆ ของธนาคาร และติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการ ให้มีการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้คำแนะนำเรื่องกลยุทธ์ด้วย

(3) ประเมินผลงานของกรรมการผู้จัดการโดยสม่ำเสมอ กำหนดคำตอบแทนของกรรมการผู้จัดการให้สอดคล้องกับแผนงานการบริหารธนาคารของกรรมการผู้จัดการ

(4) จัดให้มีกระบวนการเพื่อให้ความมั่นใจว่าระบบบัญชี การรายงาน ทางการเงินและการสอบบัญชีมีความเชื่อถือได้ รวมทั้งดูแลให้มีกระบวนการในการประเมินความเหมาะสมของการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(5) จัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีระบบการติดตามการปฏิบัติงานในการจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

(6) ควบคุมและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ และภาครัฐอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติเป็นหลัก รวมทั้งตรวจสอบการใช้ สิทธิประโยชน์ของธนาคารในทางมิชอบและการกระทำที่ไม่ถูกต้องของฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ และภาครัฐ

(7) กำกับดูแลให้โครงสร้างและวิธีปฏิบัติต่างๆ ของคณะกรรมการและระบบงานของธนาคารสร้างความ เชื่อมั่นได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ของธนาคารดำเนินไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม

(8) กรรมการธนาคารไม่ควรเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

(9) กำกับดูแลด้านการบริหารงานบุคคลในเรื่องตำแหน่งหน้าที่และจำนวนผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับสถานะของธนาคารในช่วงระยะเวลานั้นๆ (โครงสร้างอัตรากำลัง)

(10) ดูแลเงินกองทุนที่แข็งแกร่งสามารถรองรับความเสี่ยงของกิจการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

(11) มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามพันธกิจและกฎเกณฑ์ของทางการ

3.1.5 บทบาทของกรรมการอิสระจากภายนอก

นอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธะของการเป็นกรรมการแล้ว กรรมการอิสระจากภายนอกจะต้อง

(1) เข้าถึงข้อมูลทางการเงินและทางธุรกิจอื่นอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะกรรมการธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ใช้ดุลยพินิจที่เป็นอิสระของตนในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์โดยใช้ทักษะ และประสบการณ์ของตนซึ่งธนาคารไม่ อาจหาจากแหล่งอื่นได้

(3) ให้ความมั่นใจว่าผลประโยชน์ของภาครัฐและผู้มีส่วนได้เสียอื่นในธนาคารได้รับความคุ้มครอง และธนาคารมีการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่ดี นอกจากนี้ กรรมการอิสระจากภายนอกควรมีส่วนในการกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารสูงสุด และสอดส่องดูแลผลปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

(4) หากได้รับการแต่งตั้งเป็นสมาชิกในคณะอนุกรรมการ ควรเข้าประชุมทุกครั้ง

3.1.6 การประเมินผลของกรรมการ

(1) คณะกรรมการจัดทำแบบประเมินผลตนเองและแบบประเมินผลคณะกรรมการ เพื่อใช้เป็นกรอบในการ ตรวจสอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคณะกรรมการโดยสม่ำเสมอ

(2) คณะกรรมการควรกำหนดบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของคณะกรรมการอย่างมีหลักเกณฑ์ และประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้วยตนเองเปรียบเทียบกับบรรทัดฐาน ดังกล่าวเป็นระยะ ๆ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบของตนและสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป

(3) คณะกรรมการควรประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการโดยรวม ซึ่งไม่ได้มุ่งเน้นเป็นรายบุคคล

3.1.7 การดำเนินการประชุมคณะกรรมการ

(1) คณะกรรมการควรประชุมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้งและตามความจำเป็น เพื่อกรรมการจะได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งความถี่ และช่วงเวลาการประชุม ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคณะกรรมการตามความเหมาะสม

(2) ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการร่วมกันพิจารณา ให้ความเห็นชอบในการจัดเรื่องที่จะเข้าวาระการประชุม ทั้งนี้ กรรมการที่ต้องการกำหนดเรื่องอื่นเป็นวาระการประชุมควรเสนอเรื่องต่อประธานกรรมการ

(3) ประธานกรรมการควรให้ความมั่นใจว่าคณะกรรมการได้มีการจัดสรรเวลาไว้ให้เพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเอกสารและข้อมูลเพื่อการอภิปราย และจัดสรรเวลาไว้ให้มากพอสำหรับ คณะกรรมการที่จะอภิปรายปัญหาสำคัญๆ

(4) ประธานกรรมการควรจัดให้มีการประสานงานระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าบทบาทการกำกับดูแลของคณะกรรมการ และบทบาทการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการมีความชัดเจนและเข้าใจต่อกันและกันเป็นอย่างดี

(5) คณะกรรมการควรสนับสนุนให้กรรมการผู้จัดการ เชิญฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรงและเพื่อให้คณะกรรมการมีโอกาสรู้จักฝ่ายจัดการ

3.1.8 การเข้าถึงข้อมูลของคณะกรรมการ

(1) ประธานกรรมการควรมีมาตรการที่ชัดเจนเพื่อให้กรรมการได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า โดยมีเวลาเพียงพอที่จะศึกษาพิจารณาและตัดสินใจอย่างถูกต้องในเรื่องต่างๆ ในการประชุมคณะกรรมการแต่ละครั้ง

(2) กรรมการควรขอเอกสารและข้อมูล คำปรึกษาจากฝ่ายจัดการ และอาจขอความเห็นที่เป็นอิสระจากที่ปรึกษาภายนอก เมื่อจำเป็นเพื่อประกอบการประชุมคณะกรรมการในแต่ละครั้ง

3.1.9 ค่าตอบแทนของกรรมการ

คณะกรรมการเป็นผู้พิจารณากำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของกรรมการและคณะอนุกรรมการเฉพาะเรื่อง ซึ่งค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของกรรมการ ประกอบด้วยสามส่วน ได้แก่ ค่าตอบแทนรายเดือน จ่ายเป็นรายเดือน (กรณีกรรมการดำรงตำแหน่งไม่เต็มเดือน จ่ายตามสัดส่วนระยะเวลาดำรงตำแหน่ง) ค่าเบี้ยประชุม ซึ่งจ่ายเมื่อเข้าประชุมในแต่ละครั้ง และเงินโบนัสซึ่งจ่ายปีละครั้ง โดยพิจารณาตามผลประกอบการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งนี้ คณะกรรมการควรรายงานเกี่ยวกับค่าตอบแทนไว้ในรายงานประจำปี และงบการเงินของธนาคาร

3.1.10 การควบคุมและการตรวจสอบภายใน

ในแต่ละปีคณะกรรมการควรสอบทานความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของธนาคารและควรรายงานให้เจ้ากระทรวงการคลังทราบว่าได้กระทำการดังกล่าวแล้ว ซึ่งการสอบทานควรครอบคลุมถึงการควบคุมในทุกเรื่อง รวมทั้งการควบคุมทางการเงินการดำเนินงานและการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (compliance control) การจัดการความเสี่ยงและการให้ความสำคัญต่อรายการผิดปกติทั้งหลาย

3.1.11 คณะกรรมการตรวจสอบ และผู้สอบบัญชี

(1) คณะกรรมการจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งมีองค์ประกอบ คุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ ในธนาคารที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ

(2) ผู้สอบบัญชีควรยืนยัน “ความเป็นอิสระ” ของตนทุกปีต่อคณะกรรมการตรวจสอบของธนาคาร และอธิบายวิธีการต่างๆ ที่ใช้อยู่ในสำนักงานสอบบัญชีของตน เพื่อให้มั่นใจถึงความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี

(3) ผู้สอบบัญชีมีสิทธิที่จะสอบทานรายงานหรือรายงานทางการเงินอื่นที่คณะกรรมการออกควบคู่กับงบการเงินที่ตนได้ตรวจสอบแล้ว และมีสิทธิที่จะรายงานความผิดปกติในรายงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงบการเงินที่ตนได้ตรวจสอบแล้ว

(4) ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่จ่ายแก่ผู้สอบบัญชีควรเปิดเผยแยกกันในงบการเงิน เพื่อเพิ่มความโปร่งใสของความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี

3.1.12 การบริหารความเสี่ยง

(1) จัดตั้งทีมงานหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานในองค์กรอย่างชัดเจน เพื่อตรวจสอบและดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยตรง

(2) ทำการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น แนวโน้ม ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งภายในและภายนอก

(3) จัดทำรายงานประเมินผลความเสี่ยงเสนอคณะกรรมการ

3.2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของเจ้าของกิจการ

3.2.1 สิทธิของเจ้าของกิจการในการแต่งตั้งกรรมการ

(1) กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และฝ่ายจัดการที่ชัดเจน รวมทั้งแบ่งแยกภาระหน้าที่ที่ชัดเจนภายในฝ่ายจัดการ

(2) สร้างการมีส่วนร่วมในการสรรหากรรมการ โดยมุ่งเน้นในประเด็น ดังนี้

(2.1) กระบวนการคลังในฐานะกระทรวงเจ้าสังกัดของธนาคารหรือประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการแต่งตั้งกรรมการในธนาคาร

(2.2) กรรมการในธนาคารจะมีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- จากรัฐมนตรีผู้กำกับดูแลธนาคาร เนื่องจากต้องรับผิดชอบต่อการบริหารงานของธนาคาร
- จากส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกับนโยบาย หรือการดำเนินงานของธนาคาร
- จากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ซึ่งเป็นกรรมการอิสระจากภายนอกและต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ

ที่จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

(2.3) มีการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการทุกปี ในลักษณะที่เป็นการประเมินตนเอง

(Self-Assessment)

3.2.2 บทบาทของเจ้าของกิจการในการกำหนดคุณลักษณะของกรรมการ

- (1) กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้กรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการ ไม่เกิน 3 แห่ง โดยแนวทางปฏิบัติได้แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน
- (2) ผู้เคยดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ จะไม่ดำรงตำแหน่งกรรมการของธนาคารทันทีโดยจะต้องพ้นตำแหน่งแล้วอย่างน้อย 1-2 ปี
- (3) กรรมการมาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ เพื่อผสมผสาน ความรู้ ความสามารถต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น ประสบการณ์บริหารคนที่หลากหลาย ความสามารถพื้นฐานในด้านต่าง ๆ และทักษะที่เหมาะสม ที่สุดกับธนาคาร
- (4) กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ทุกคน จะได้รับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และการดำเนินกิจการของธนาคารนั้น เพื่อให้กรรมการเหล่านั้นปฏิบัติงานตามบทบาทของตนได้ทันที

3.2.3 ความเท่าเทียมกันของเจ้าของกิจการ

- (1) ธนาคารจัดให้มีมาตรการต่างๆ เพื่อให้คณะกรรมการได้มีการสอดส่องดูแลฝ่ายจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่มีต่อธนาคารและรัฐโดยรวม
- (2) ในการตัดสินใจเป็นไปได้อย่างไรอาจมีการทำบางอย่างซึ่งเป็นประโยชน์ต่อธนาคารแต่ไม่สอดคล้องกับผลประโยชน์ที่แตกต่างกันของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการและฝ่ายจัดการจะพิจารณาปัญหาดังกล่าวอย่างรอบคอบ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อย่างมีเหตุผลและเป็นอิสระภายในกรอบ จริยธรรมที่ดี โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

3.3 บทบาทของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เจ้าของกิจการ ผู้บริหารผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า ประชาชน คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่ง รวมถึงสังคมส่วนรวม ธนาคารจึงได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

3.3.1 ข้อพึงปฏิบัติต่อภาครัฐ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ธนาคารจึงสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับ โดยการประยุกต์ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถในทุกกรณี พร้อมทั้งจัดการดูแลมิให้สินทรัพย์ใดๆ ขององค์กรเสื่อมค่าหรือสูญหาย โดยมีชอบ รวมทั้งรายงานสภาพภาพขององค์กรโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง และธนาคารยังมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ดีสามารถเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรอบคอบ โปร่งใส และเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืนของธนาคาร

3.3.2 ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ธนาคารตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร จึงได้พยายามสรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับลักษณะของธนาคารโดยให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีการแต่งตั้งและโยกย้าย การเลื่อนขั้น การเลื่อนเกรด รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุจริตและยุติธรรม มีการสนับสนุนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความรู้

ความสามารถและความเหมาะสมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน นั้น ธนาคารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ
ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยให้โอกาสผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ พร้อมทั้งดูแลรักษาสภาพแวดล้อมใน
การทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อยู่เสมอ ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ ทางวิชาชีพของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และเน้นย้ำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเข้าใจใน
เรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของ
จรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

3.3.3 ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชน

ธนาคารมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าและประชาชนด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถเป็นธรรม และมีคุณภาพ
โดยการนำเสนอการบริการจะต้องไม่ทำให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ปริมาณ หรือเงื่อนไขใดๆ
ของการบริการนั้น ๆ รวมทั้งรักษาความลับของลูกค้าและประชาชนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ มีการเปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับ
การบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง พร้อมทั้งจัดระบบการบริการเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียน
เกี่ยวกับการบริการ และดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองผลอย่าง รวดเร็ว กรณีที่อาจไม่
สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ จะรีบแจ้งให้ลูกค้าและประชาชนทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ ธนาคารจะมีการสร้างนวัตกรรม
ใหม่ เช่น การบริการใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

3.3.4 ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้

ธนาคารกำหนดให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อหรือขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการทุก
ชนิดของธนาคารต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร โดยไม่เรียก หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า
กับคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ ธนาคารจะปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวัตถุประสงค์ของการใช้
เงิน การชำระคืน การดูแลคุณภาพหลักทรัพย์ค้ำประกัน และเรื่องอื่นใดที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับเจ้าหนี้ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตาม
เงื่อนไข ข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้ง มีรายงาน ข้อมูลทางการเงิน
เงินที่ถูกต้อง และตรงเวลาให้แก่เจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอ

3.3.5 ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

ธนาคารไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง โดยธนาคารจะ
ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต
หรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของคู่แข่ง เป็นต้น ตลอดจนไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง
ทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

3.3.6 ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมส่วนรวม

ธนาคารพึงปฏิบัติตนเสมือนหนึ่งเป็นพลเมืองที่ดี ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและ
ประเทศชาติ โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม พร้อมทั้งจะคืนผลกำไรส่วนหนึ่ง
ขององค์กรให้แก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ โดยครอบคลุมการสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของ
สังคมไทย รวมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
และจริงจัง รวมถึงปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดย

หน่วยงานกำกับดูแล และธนาคารไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุน หรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการ หลีกเลียงการปฏิบัติ ตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ

3.4 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส

(1) สารสนเทศของธนาคารต้องจัดทำขึ้นอย่างรอบคอบ ชัดเจน กระทัดรัด ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย โดยเปิดเผย สารสนเทศที่มีสาระสำคัญอย่างสม่ำเสมอทั้งในด้านบวกและด้านลบ และจะต้องมิให้ผู้ใดเกิดความสับสนและเข้าใจผิดใน ข้อเท็จจริง และควรให้ความสำคัญกับเนื้อหามากกว่ารูปแบบ และระบุเงื่อนไขที่สำคัญหรือสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

(2) คณะกรรมการจัดทำรายงานเชิงอภิปราย (Narrative Reporting) ประกอบในรายงาน ประจำปีเพื่อขยาย ความเรื่องที่สำคัและยากที่จะเข้าใจ และควรชี้แจงนโยบายที่สำคัญของธนาคาร เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในการ ดำเนินงานและการเงินเพิ่มเติม

(3) ธนาคารจัดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ของธนาคารให้เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลของธนาคาร

(4) คณะกรรมการควรจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารในเรื่องการ นำเสนอสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร

(5) ธนาคารเปิดเผยเพิ่มเติมในรายงานประจำปีเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่กรรมการและ/หรืออนุกรรมการ แต่ละท่าน เข้าร่วมประชุมเปรียบเทียบกับจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการและ/หรือคณะอนุกรรมการแต่ละปี

(6) ธนาคารเปิดเผยทั้งข้อมูลทางการเงินและไม่ใช้การเงินโดยครบถ้วนเพียงพอตรงต่อความเป็นจริงเชื่อถือได้ สม่ำเสมอ ทันเวลา และต้องทัดเทียมกัน และในการเปิดเผยข้อมูลต้องมีการรับฟังคำถาม และความเห็นของผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท ด้วยความเข้าใจและยอมรับต่อการตอบคำถาม หากความเห็นดังกล่าวเป็นประโยชน์กับกิจการนั้นจริงๆ ก็สามารถนำความเห็น เหล่านั้นมาใช้ปรับปรุงกิจการได้

(7) ธนาคารจัดให้มีการนำเสนอดำเนินงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงินอย่าง สม่ำเสมอให้แก่กระทรวงการคลัง ได้รับทราบสารสนเทศขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการเสนอผลงานโดยตรงในลักษณะ ของ Road Show ด้วย

ธนาคารมุ่งปฏิบัติให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงได้ที่ทุกฝ่าย/สำนัก/สาขาของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคาร ยังมีช่องทางการสื่อสาร การรับเรื่อง ร้องเรียน และรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- กรรมการผู้จัดการ : e-mail (www.ghbank.co.th) หรือ ตู้ ปณ.70 ปณ.ฝ. สุทธิสาร กรุงเทพฯ 10320 หรือ จดหมาย ส่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เลขที่ 63 ถนนพระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

- ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : e-mail address : crm@ghbankcontact.com หรือ Call Center 0-2645-9000 โทรสาร 0-2645-9001-2 หรือติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ชั้น 12 อาคาร 2 สำนักงานใหญ่

- กล้องรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า ณ จุดต่างๆ ที่ให้บริการลูกค้า ทั้งที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ

3.5 จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์

3.5.1 ประมวลจริยธรรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2562

โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 76 วรรคสาม บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว และมาตรา 258 ข (3) และ (4) กำหนดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ และให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต กล่าวตัดสินใจระทำการในสิ่งที่ถูกต้องคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนซึ่งครอบคลุมมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐต่างๆ ทั้งหมด และเป็นภารกิจที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง มีการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล ปรับปรุง และพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบ

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้ออกระเบียบไว้ ดังนี้

หมวด 1 บททั่วไป

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 45 ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2562”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 42 ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2561

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“ธนาคาร” หมายถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์

“กรรมการผู้จัดการ” หมายถึง กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์

“ผู้บริหาร” หมายถึง พนักงานตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือ เทียบเท่าขึ้นไปทั้งนี้ รวมถึงผู้บริหารตามสัญญาจ้างด้วย

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายถึง พนักงานตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย / สำนัก หรือเทียบเท่าลงมา พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร

“จริยธรรม” หมายถึง หลักประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับการทำหน้าที่ของตนอย่างสมบูรณ์และสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมอันเป็นที่ยอมรับของสังคม ของกลุ่มคน หรือ กลุ่มบุคคลและหลักศาสนา”

“มาตรฐานจริยธรรม” หมายถึง หลักหรือเกณฑ์ที่กำหนดร่วมกันเกี่ยวกับสภาพคุณงามความดีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถืออยู่ในจิตใจ การตัดสินใจความถูกต้อง ดีเลว ควรหรือไม่ควรทำ เพื่อใช้ในการประพฤติปฏิบัติในการทำความดีและละเว้นความชั่ว โดยอาจกำหนดขึ้นตามกฎหมาย ความเชื่อ และค่านิยมของสังคมโดยรวม

“จรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์” หมายถึง แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร เพื่อให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานธนาคารทุกคน ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบข้อบังคับของธนาคาร

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณ

หมวด 2 มาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กร

ข้อ 5 ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานธนาคารทุกคน ต้องรักษาจริยธรรม ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นมาตรฐานจรรยาบรรณ ดังต่อไปนี้

- (1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศอันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อหน้าที่และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือมีพฤติการณ์รู้เห็นหรือยินยอมให้ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
- (3) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- (4) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีจิตสาธารณะ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- (5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานรักษามาตรฐานมีคุณภาพ คุ่มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรวจสอบได้
- (6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- (7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของธนาคาร
- (8) ให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค มีอัธยาศัยที่ดี และปราศจากอคติ
- (9) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- (10) ยึดมั่นและปฏิบัติตามจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์

หมวด 3 กลไกการบังคับใช้

ข้อ 6 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาคารต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบระเบียบว่าด้วยประมวลจริยธรรมของธนาคาร ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการทำหน้าที่ กำกับ ดูแล การประพฤติปฏิบัติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมนี้

ข้อ 7 กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมนี้ ให้ยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาดำเนินการ

เมื่อคณะกรรมการได้รับเรื่อง ที่ยื่นตามวรรคแรกแล้ว ให้มีการเรียกประชุมเพื่อพิจารณาภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการรับเรื่อง หากไม่มีผลการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมให้เสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อยุติเรื่อง กรณีมีผลการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้เสนอเรื่องต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คนแต่ไม่เกิน 5 คนโดยผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อนั้นจะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน และไม่อยู่ในสังกัดฝ่ายหรือสายงานเดียวกันกับผู้ถูกร้องเรียน อีกทั้งต้องไม่ใช่ผู้เคยถูกลงโทษทางวินัย หรือถูกพิจารณาว่ากระทำผิดวินัย แม้ว่าจะไม่ต้องได้รับโทษทางวินัยก็ตาม

ข้อ 8 การดำเนินการสอบสวนให้เป็นไปตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนพิจารณา

หากดำเนินการสอบสวนตามข้อ 8 เสร็จสิ้นลง ให้รายงานผลต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา แล้วนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจอนุมัติแต่งตั้งพิจารณา

กรณีมีมูลอันเป็นความผิดทางวินัย ให้คณะกรรมการพิจารณานำเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัยตามข้อบังคับและระเบียบ ว่าด้วยวินัยการสอบสวน และการลงโทษทางวินัยต่อไป

หมวด 4 ระบบการบังคับใช้

ข้อ 9 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานธนาการต้องรักษาจริยธรรมโดยปฏิบัติตามข้อปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด

ธนาการจะมีการประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรม และให้มีการประเมินพฤติกรรมทางจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งจะนำพฤติกรรมแต่ละคนไปใช้ประกอบการพิจารณาในการทดลองปฏิบัติงาน การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง และการให้บำเหน็จความชอบสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานผู้นั้น หรือในกระบวนการบริหารงานบุคคลอื่น

ข้อ 10 การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมนี้ ในกรณีอันมิใช่เป็นความผิดทางวินัย หรือความผิดทางอาญา ให้ดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้อง หรือตักเตือน หรือการสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้นปรับปรุงตนเอง หรือได้รับการพัฒนา เช่น ทำงานบริการสังคม ทำงานสาธารณประโยชน์แล้วแต่กรณีตามที่ธนาการเห็นสมควร

ข้อ 11 การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมนี้ ในกรณีเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางอาญาให้ดำเนินการตามข้อบังคับธนาการอาคารสงเคราะห์ ฉบับที่ 17 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของพนักงานธนาการ ว่าด้วย วินัยการสอบสวน การลงโทษพนักงานและลูกจ้าง การอุทธรณ์การถูกลงโทษของพนักงานและลูกจ้าง

ข้อ 12 กรณีเกิดปัญหาในการตีความหรือการดำเนินการตามประมวลจริยธรรมนี้ ให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

3.5.2 จรรยาบรรณธนาการอาคารสงเคราะห์

1.ธนาการจะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค

2.ธนาการจะดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

3.ธนาการจะทำธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม

4.ธนาการจะสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างความเจริญให้สังคม

5.ธนาการจะไม่ฝักใฝ่การเมือง และจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

3.5.3 จรรยาบรรณของผู้บริหารและปฏิบัติงาน

3.5.3.1 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

(1) ผู้บริหารต่อองค์กรและผู้ถือหุ้น

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และสังคมโดยรวม

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ละเอียดรอบคอบ อย่างเต็มความสามารถตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตน อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ และหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร

2. ปฏิบัติหน้าที่โดยประยุกต์ความรู้และประสบการณ์การบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถในทุกกรณี ด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรอง ผ่านการพิจารณาอย่างรอบด้าน

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยการใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ตามหลักวิชาชีพ ศึกษาหาความรู้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว ให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. รักษาความลับของธนาคาร โดยไม่แจ้งแก่นักกลางภายนอกด้วยวิธีการใดๆ เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร

แนวทางปฏิบัติ

มีความระมัดระวัง และความรอบคอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของธนาคาร ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และผู้บริหาร เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร หรือ กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4. จัดการดูแลมิให้สินทรัพย์ อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ขององค์กรเสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ

แนวทางปฏิบัติ

ไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการส่วนตัว และช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการนำทรัพย์สินที่ธนาคารไม่ได้ใช้ประโยชน์ไปบริจาค เพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนึงถึงความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ ผู้บริหารต้องหลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูล ทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคารรวมถึงการนำซอฟต์แวร์ที่ธนาคารไม่อนุญาตมาใช้งาน

6. รายงานสถานภาพขององค์กรโดยสม่ำเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง

แนวทางปฏิบัติ

ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปของธนาคารแก่ผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วนทั่วถึง เท่าเทียม และทันต่อเวลาตามกำหนด

7. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประกอบการที่ดี สามารถสร้างการเติบโตที่มั่นคงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ประมาทเลินเล่อและกระทำการใดๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ กำหนดมาตรการ แผนงาน และกรอบระยะเวลา ในการดำเนินการที่ชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ พร้อมทั้งติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อดทน อุทิศตน เอาใจใส่ ระมัดระวังรักษาประโยชน์ของธนาคาร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ธนาคารยั่งยืนต่อไป

8. ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจ เป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร ห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่อง ข้อกำหนดในการห้ามดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(2) ผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมต่อการแข่งขัน

แนวทางปฏิบัติ

ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเข้ามาได้รับการพัฒนาเสริมสร้างความรู้รวมถึงสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2. ปฏิบัติและควบคุมให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

แนวทางปฏิบัติ

ผู้บริหาร กำกับ ดูแล ให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับธนาคาร คำสั่งต่างๆ วิธีปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น อย่างเคร่งครัด

3. รับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

รับฟังพร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน โดยปราศจากอคติใดๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิผล

4. ปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

ใช้วาจาที่สุภาพ ไม่ใช้คำพูดหยาบคาย ให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยการระมัดระวังการกระทำและการปฏิบัติใดๆ ต่อผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

5. ให้ความมั่นใจในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานแต่งตั้งและโยกย้ายการเลื่อนเกรด การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษผู้ปฏิบัติงาน ต้องกระทำด้วยความยุติธรรม ความสุจริตใจ

แนวทางปฏิบัติ

ดูแลผู้ปฏิบัติงานในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สร้างความเข้าใจและมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการชี้แจงและให้คำปรึกษาในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีกระบวนการในเรื่องการแต่งตั้งและโยกย้าย การปรับเกรด การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษพนักงานด้วยความยุติธรรมความสุจริตใจภายใต้กรอบมาตรฐานเดียวกัน

6. ให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอมีการกำหนดมาตรการความปลอดภัยที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร และให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

ดูแล รักษาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานไม่ให้เกิดความเสี่ยง เชื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานพร้อมทั้งมีการกำกับดูแล ไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาคารไปใช้ในกิจการส่วนตัว โดยช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงให้ความร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อการส่งเสริมรักษาสภาพแวดล้อม สร้างประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานและสังคม โดยให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

7. เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณทั่วทั้งธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ อาทิ จัดประชุมเพื่อทบทวนเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่พึงปฏิบัติ รวมทั้งประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วทั้งธนาคาร

(3) ผู้บริหารต่อลูกค้าและสังคม

1. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารอย่างครบถ้วน ถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ

สื่อสาร อธิบาย ชี้แจง แนะนำ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก และการให้บริการของธนาคารอย่างละเอียด ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมาโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงหรือปิดบังข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าและธนาคาร พร้อมทั้งตอบปัญหาและข้อสงสัยแก่ลูกค้าจนกว่าจะเข้าใจ

2. แสวงหาช่องทาง และสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ ที่จะเพิ่มประโยชน์ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

แนวทางปฏิบัติ

รวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารและคู่แข่งมีอยู่ทั้งในอดีตและปัจจุบัน และนำมาวิเคราะห์ถึงช่องทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ออกสู่ตลาด โดยดำเนินการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

3. จัดให้มีระบบในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการที่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

ควบคุม ดูแล จัดหา ระบบและช่องทางให้ลูกค้าแจ้งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ผิดพลาด อาทิ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เว็บไซต์ธนาคาร และสาขาทั่วประเทศ โดยแจ้งกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่ลูกค้าได้รับความเสียหาย ต้องตรวจสอบ ชี้แจง และชดเชยความเสียหายอย่างถูกต้องเป็นธรรมให้แก่ลูกค้า

4. ต้องรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

แนวทางปฏิบัติ

ไม่นำข้อมูลความลับของลูกค้าในทุกๆ เรื่อง ไปเปิดเผย หรือนำไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่นโดยมิชอบ

5. รับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

แนวทางปฏิบัติ

มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม อันเป็นการแสดงออกถึงพลังในการทำควมดี มีจิตสำนึกตอบแทนชุมชนและสังคม โดยการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมและตอบแทนชุมชน ทั้งด้านสังคม การศึกษา ศาสนา เป็นต้น เพื่อให้ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

6. ต้องพยายามรักษาดัชนีทุนการดำเนินงานให้ต่ำสุด ทั้งนี้ต้องรักษาคุณภาพของการให้บริการ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ยอมรับได้

แนวทางปฏิบัติ

บริหารจัดการค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างมีคุณภาพด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำ รวมถึงการปรับปรุงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการในระดับมาตรฐานที่ยอมรับได้

7. ไม่นำเงินของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นไปสนับสนุนทางการเมือง

แนวทางปฏิบัติ

ไม่นำเงินของธนาคารไปสนับสนุนทางการเมืองในทุกกรณี ทั้งทางตรง และทางอ้อม

(4) ผู้บริหารต่อการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด

ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นซึ่งมีใ้ญ่ญาติ ที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ในนามธนาคาร หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

แนวทางปฏิบัติ

ไม่เรียกร้อง หรือรับสินบน รวมทั้งสิ่งตอบแทนในรูปแบบใดๆ เพื่อให้ได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษ ละเว้นการให้ของ กำนัลต่อผู้บังคับบัญชา และรับของกำนัลจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับหรือขอเรียไ้ของขวัญ เช่น การสนับสนุนทางการเงิน การเลี้ยงรับรอง การเดินทาง ต้อนรับ หรือเงินรางวัลอื่นใดการรับของขวัญเนื่องในโอกาสต่างๆ โดยปกติตามธรรมเนียมประเพณีหรือวัฒนธรรม ในแต่ละโอกาสที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

(5) ผู้บริหารต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
2. ไม่ทำการใดๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือลูกค้า
3. ตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและธนาคาร
4. ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพียงธรรม สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคาร เรื่องการห้ามผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการที่ทำธุรกิจกับธนาคาร

5. ไม่นำผลประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัวมา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น

แนวทางปฏิบัติ

ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร ห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว

ทั้งนี้ ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาการอาคารสงเคราะห์ เรื่องข้อกำหนดในการห้ามผู้ปฏิบัติงานดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

3.5.3.2 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน

(1) ผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กร

1. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ละเอียดรอบคอบอย่างเต็มความสามารถตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงประโยชน์ และหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาการ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานธนาการต้องโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้องแม่นยำ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง และคู่มือปฏิบัติงานที่ธนาการกำหนดอย่างเคร่งครัด

2. ประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาการทั้งกาย วาจา และการแต่งกาย

แนวทางปฏิบัติ

ธนาการอาคารสงเคราะห์จะประสบความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานทุกคน ดังนั้นภาพลักษณ์และการวางตัวของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยตามระเบียบของธนาการ การพูดสื่อสารกับลูกค้า ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ควรใช้ภาษา น้ำเสียงที่สุภาพ ระมัดระวังวาจา กริยาและการกระทำต่างๆ ที่อาจนำไปสู่การกระทบกระทั่งซึ่งกันและกัน

3. รักษาผลประโยชน์ของธนาการโดยไม่กระทำการใดๆ ที่จะทำให้ธนาการสูญเสียประโยชน์ และไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาการไปเป็นประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น

แนวทางปฏิบัติ

ทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยผู้ปฏิบัติงานห้ามทำธุรกิจอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาการในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ สถานที่ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นๆ ของธนาการในการทำงานส่วนตนหรือกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของธนาการ

4. ใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของธนาการ

แนวทางปฏิบัติ

ไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของธนาการไปใช้ในกิจการส่วนตัว และช่วยกันรักษาและใช้ทรัพย์สินของธนาการอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงให้ความร่วมมือ และสนับสนุนกิจกรรมของธนาการที่จัดขึ้นเพื่อการส่งเสริม และสร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาการ โดยดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของธนาการ โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสาร อันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาการ

แนวทางปฏิบัติ

ประพฤติตนให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆ ของธนาคาร เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคคลอื่น เพื่อรักษาชื่อเสียงและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร ไม่กระทำ หรือมีวาจาที่ไม่สุภาพกับบุคคลอื่นและไม่เปิดเผยข้อมูล ข้อเท็จจริงให้คำชี้แจงแนะนำและแก้ไขข้อมูลในสิ่งที่ถูกต้องเมื่อมีบุคคลอื่นวิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทางที่เสียหาย

6.รักษาข้อมูลของธนาคารไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยและ ไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต

แนวทางปฏิบัติ

มีความระมัดระวัง และความรอบคอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของธนาคารไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของ ธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และผู้ปฏิบัติงาน

7.ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของ ธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติตามระเบียบธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนึงถึงความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ ผู้ปฏิบัติงานต้องหลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ต่างๆ ที่จะ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคาร

(2) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร

1.ให้ความเคารพ สุภาพ อ่อนน้อม และปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติ

ใช้วาจาที่สุภาพ ไม่ใช้คำพูดหยาบคาย ระมัดระวังการกระทำ การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติงานตามที่ ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

2.หากเห็นว่าระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติงานใดสมควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ให้นำเสนอ ผู้บังคับบัญชาโดยไม่ชักช้า

แนวทางปฏิบัติ

แสวงหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ระเบียบข้อบังคับ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่จะทำให้การปฏิบัติงาน ต่างๆ มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคาร และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาดำเนินการ

3.ไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

แนวทางปฏิบัติ

ไม่ควรนิทราว่าร้ายต่อผู้บังคับบัญชา โดยไม่มีหลักฐาน ข้อมูลความจริง เนื่องจากจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ภาพลักษณ์ ภาพพจน์ และเป็นแบบอย่างที่ไม่ดี

(3) ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน

- 1.เคารพในสิทธิและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

แนวทางปฏิบัติ

มีทัศนคติที่ดีใช้วาจาที่สุภาพไม่ กล่าวร้ายให้เกิดความเสียหายต่อเพื่อนผู้ปฏิบัติงานด้วยกันรับฟังความคิดเห็น แสดงความมีน้ำใจ ไม่แสดงการคุกคามใดๆ ทั้งทางวาจาและทางกายกับเพื่อนร่วมงาน

- 2.รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่พนักงาน

แนวทางปฏิบัติ

เสริมสร้างสัมพันธภาพ และบรรยากาศที่ดีในการทำงานโดยการรับฟังความเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความแตกแยกในหมู่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

(4) ผู้ปฏิบัติงานต่อลูกค้า

- 1.ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน

แนวทางปฏิบัติ

อำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพทั้งภาษาและน้ำเสียงที่สื่อสาร ให้บริการลูกค้าด้วยการ ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความกระตือรือร้น ถูกต้อง รวดเร็ว

2.ต้องแนะนำ หรือให้ข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้า เกิดประโยชน์และความเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการนั้นๆ

แนวทางปฏิบัติ

อธิบาย ชี้แจง แนะนำผลิตภัณฑ์ เงื่อนไข และหลักเกณฑ์ อย่างละเอียด ครบถ้วน ถูกต้องไม่ปิดบังข้อมูลที่จะ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าและธนาคาร และตอบปัญหา ข้อสงสัยแก่ลูกค้าจนกว่าจะเข้าใจ หรือส่งให้ผู้บังคับบัญชาช่วย อธิบาย

- 3.มีความจริงใจ ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า

แนวทางปฏิบัติ

ให้การบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากธนาคาร สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า และหากสัญญาว่าจะให้บริการงาน รวมถึงแจ้งสิ่งใดต้องปฏิบัติตามที่ให้สัญญาไว้

- 4.รักษาความลับข้อมูลของลูกค้า

แนวทางปฏิบัติ

ไม่นำข้อมูลความลับของลูกค้าในทุกๆ เรื่อง ไปเปิดเผย หรือนำไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือ เพื่อผู้อื่น

(5) ผู้ปฏิบัติงานต่อการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด

ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ในนามธนาคาร หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

แนวทางปฏิบัติ

ไม่เรียกร้อง หรือรับสินบน รวมทั้งสิ่งตอบแทนในรูปแบบใดๆ เพื่อให้ได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษ ละเว้นการให้ของ กำนัลต่อผู้บังคับบัญชา และรับของกำนัลจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับหรือขอเรียไของขวัญ เช่น การสนับสนุนทางการเงิน การเลี้ยงรับรอง การเดินทาง ต้อนรับ หรือเงินรางวัลอื่นใดการรับของขวัญเนื่องในโอกาสต่างๆ โดยปกติตามธรรมเนียมประเพณี หรือวัฒนธรรม ในแต่ละโอกาสที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

(6) ผู้ปฏิบัติงานต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. ไม่ใช้โอกาส หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
2. ไม่ทำการใดๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือลูกค้า
3. ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและธนาคาร
4. ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียบธรรม สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคาร เรื่องการห้ามผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการที่ทำธุรกิจกับธนาคาร
5. ไม่นำผลประโยชน์ส่วนตนบุคคลในครอบครัว มามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น

แนวทางปฏิบัติ

ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ ห้ามมิให้ ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคาร ห้ามทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการใช้ชื่อ สถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือทรัพย์สินอื่นใดของธนาคาร เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว ทั้งนี้ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำสั่งธนาคาร อาคารสงเคราะห์ เรื่องข้อกำหนดในการห้ามผู้ปฏิบัติงานดำเนินการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม

(7) ผู้ปฏิบัติงานต่อตนเอง

1. พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ
2. ยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม ความถูกต้อง และไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ
3. มีทัศนคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและเกียรติของตนเองไม่ให้เสื่อมเสีย

4. ตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้กับธนาการอย่างเต็มที่

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธนาการ ซึ่งการปฏิบัติตนในการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต้องยึดมั่นในหลักกฎหมาย คุณธรรม และความถูกต้อง ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ขององค์กร ไม่แสวงหาตำแหน่ง หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นใดโดยมิชอบ มีการสร้างทัศนคติต่อตนเองและองค์กรที่ดีมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงานธนาการอาคารสงเคราะห์ ประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบจรรยาบรรณและจริยธรรม และรักษาชื่อเสียงของตนเองและเกียรติของผู้ปฏิบัติงานธนาการอาคารสงเคราะห์ไม่ให้เสื่อมเสีย

(8) ผู้ปฏิบัติงานต่อคู่แข่ง

1. ประพฤติปฏิบัติกับคู่แข่ง ภายใต้กฎหมาย กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี
2. ส่งเสริมการกระทำ หรือกิจกรรมใดๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในโอกาสที่เหมาะสม
3. มีทัศนคติต่อคู่แข่งในฐานะเพื่อนร่วมธุรกิจที่จะช่วยส่งเสริมให้ธนาการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางปฏิบัติ

ปฏิบัติกับคู่แข่ง ภายใต้กฎหมายและกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี ให้ความสนใจในธุรกิจของคู่แข่ง และเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้า ควบคู่ไปกับการร่วมกันทำกิจกรรมอันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

(9) ผู้ปฏิบัติงานต่อสังคม

1. พึงอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยรวม เช่น การเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด กำลังทรัพย์ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกธนาการ ทั้งนี้ การอุทิศตนดังกล่าวพึงกระทำในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานของธนาการ
2. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แนวทางปฏิบัติ

ร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมโดยรวม เพื่อสร้างจิตสำนึกในการเสียสละเพื่อส่วนรวมให้เกิดขึ้น

3.6 การคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องปกป้องและคุ้มครองรักษาทรัพย์สินทางปัญญาที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นเจ้าของ ให้พ้นจากการถูกละเมิดหรือถูกนำใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต อีกทั้งเคารพและไม่ล่วงละเมิดในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยต้องมีความรอบคอบระมัดระวังในการใช้งาน ต้องเคารพลิขสิทธิ์ของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

แนวปฏิบัติที่ดี

1. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตนให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยปกป้องและคุ้มครองรักษาทรัพย์สินทางปัญญาที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นเจ้าของ และไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น
2. มีความระมัดระวังการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร หรือของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต เนื่องจากการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ถือเป็นความผิดทางอาญา และอาจถูกฟ้องให้รับผิดชอบทางแพ่งได้
3. ผู้ปฏิบัติงานพึงระวังการใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลหรือความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเท่านั้นและ พึงหลีกเลี่ยงเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมาย ผิดประเพณีหรือศีลธรรมอันดีงาม
4. ผู้ปฏิบัติงานพึงยึดมั่นและปฏิบัติตามแนวนโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่ธนาคารกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

ภาคผนวก

ที่มา : ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารงานทั่วไปหมวด 3 การพนักงาน ข้อ 3.12 จรรยาบรรณ

พนักงานธนาคารทุกคนต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณธนาคารอาคารสงเคราะห์ พนักงานผู้ใดไม่ยึดถือและปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ ถือว่าพนักงานผู้นั้นขาดความจงรักภักดีต่อธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประพฤติฝ่าฝืนจรรยาบรรณบางข้อ อาจจะมีโทษทางวินัย

ที่มา : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)

คำว่า Good Governance หรือ Good Corporate Governance มีหลายฝ่ายได้ให้ความหมายไว้ได้แก่ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ ประชาธิปไตย การปกครองที่ดี ที่ปรากฏตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ใช้คำว่า“การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี”

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือ การบริหารและการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หมายถึง กติกา หรือ กฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสม และเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคมบ้านเมือง อันหมายถึงแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน องค์กร ชุมชน สมาคม และนิติบุคคลต่างๆสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องสนับสนุนให้เกิดขึ้น ธนาคารในฐานะเป็นกลไกของรัฐบาลในการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจและที่อยู่อาศัย โดยให้บริการทางการเงินเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เพื่อให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองจึงเห็นสมควรกำหนดหลักการขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ทำความเข้าใจ และระดมรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ และร่วมกันสนับสนุนระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีดังนี้

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

1. **หลักนิติธรรม** หมายถึง การดำเนินงานหรือการกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา และเงื่อนไข ที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยเป็นที่ยอมรับและมีความเท่าเทียมกันในการยึดถือปฏิบัติ
2. **หลักคุณธรรม** หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้ผู้ปฏิบัติงานธนาคารประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคาร และยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคมอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย
3. **หลักความโปร่งใส** หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของธนาคาร ให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาเพียงพอ และมีกระบวนการให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
4. **หลักความมีส่วนร่วม** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความเห็น การแสดงประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่นๆ
5. **หลักความรับผิดชอบ** หมายความว่า การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ การใส่ใจและการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่และจากการดำเนินงาน รวมทั้งความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล
6. **หลักความคุ้มค่า** หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้พนักงานธนาคารมีความประหยัด รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ใช้ปัจจัยในการผลิตอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพ สามารถยืนหยัดและแข่งขันได้ รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน