



คู่มือการตรวจสอบข้อเท็จจริง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กองสืบสวนสอบสวนการประพฤติมิชอบ (PD-I)

สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD)



คำนำ

ตามที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอรัปชัน และประพฤติมิชอบ และได้ดำเนินนโยบาย “เป่านกหวีด” (Whistle Blower Policy) มาใช้ เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสีย หรือบุคคลใดที่พบเห็นการกระทำความผิด ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด และเป็นการสร้างสังคมการบินไทยที่ไม่ทนต่อการทุจริต คอรัปชัน และประพฤติมิชอบ โดยมีระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553 เป็นเครื่องมือของนโยบายดังกล่าว และจัดตั้งกองสืบสวนสอบสวนการประพฤติมิชอบ (PD-I) สังกัดสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) และขึ้นตรงสายทรัพยากรบุคคล (DB) รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอรัปชัน และประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีขั้นตอนการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน โดยกำหนดไว้ในระเบียบดังกล่าว เริ่มตั้งแต่การแจ้งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของผู้ร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ช่วยเหลือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการดำเนินการจะต้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เท่าที่จำเป็น

กองสืบสวนสอบสวนการประพฤติมิชอบ (PD-I) จึงได้จัดทำคู่มือการตรวจสอบข้อเท็จจริง สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียนต่อไป

สุวิมล บัวเลิศ

(นางสุวิมล บัวเลิศ)

รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

สายทรัพยากรบุคคล (DB)

๒๐ ธันวาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	4
4. วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	6
5. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
6. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	12
7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Work Flow)	13
8. ภาคผนวก	15

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553 และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ โดยสามารถนำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริง และเสนอความเห็น เพื่อประกอบการสั่งการของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามขั้นตอน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3 เพื่อแสดงถึงขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ

1.4 เพื่อแสดงหรือเผยแพร่ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน พยาน บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการร้องเรียนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ โดยเริ่มตั้งแต่การแจ้งข้อร้องเรียน /เบาะแสของ ผู้มีสิทธิร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

3. คำจำกัดความ

ตามระเบียบ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนฯ พ.ศ. 2553 ได้กำหนดคำจำกัดความไว้ ดังนี้

“บริษัท” หมายถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

“ประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม” หมายถึง ประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรมของบริษัท

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานรายเดือนที่บริษัทจ้างไว้เป็นการประจำและได้รับเงินเดือนตามบัญชีเงินเดือนของบริษัท

“ลูกจ้าง” หมายถึง ผู้ที่บริษัททำสัญญาว่าจ้างให้ปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ระบุโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใด ได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้กระทำการใดๆ อันเป็นการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง อันเนื่องมาจากการที่มีการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูล การช่วยเหลือในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีสิทธิร้องเรียน” หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสีย หรือบุคคลใดที่พบเห็นการกระทำที่ได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม และให้รวมถึงพนักงานที่ถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ถูกลงโทษทางวินัย หรือถูกเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง อันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูล การช่วยเหลือในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือรวบรวมข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีสิทธิร้องเรียนที่ได้นำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน หรือผู้ที่เข้าร้องเรียนด้วยวาจาต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ถูกระบุในข้อร้องเรียนว่าได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือผู้ที่ถูกระบุว่าได้กระทำการใดๆ อันเป็นการกลั่นแกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้างอันเนื่องมาจากการที่มีการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูลการช่วยเหลือในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน” หมายถึง

1. ประธานกรรมการบริษัท (DH)
2. กรรมการบริษัท
3. กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD)
4. เลขาธิการคณะกรรมการบริษัท
5. รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (EVP) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

“ผู้รับข้อร้องเรียน” หมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียนที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

“ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง” หมายถึง

1. รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB)
2. ผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD)
3. นิติกรในสำนักงานการตรวจการองค์กร ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง
4. บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4. วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บริษัทมีขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต คอร์รัปชัน ประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท และธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวล ธรรมาภิบาลและจริยธรรมของพนักงานและลูกจ้างของบริษัท ดังนี้

4.1 ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ผู้มีสิทธิร้องเรียนสามารถนำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน ได้ 3 ช่องทางดังต่อไปนี้

- (1) ร้องเรียนด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร โดยตรงต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
- (2) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
- (3) ร้องเรียนทางจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองก็ได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยจะทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเอง ข้อร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ชัดเจนเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรมของบริษัท

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้มากกว่า 1 ช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตนเอง แต่การเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทสามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

4.2 กรณีนำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้ที่ไม่ใช่ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนนำส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้มีสิทธิรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนำส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังประธานกรรมการบริษัท (DH) หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป และในกรณีนี้ให้ถือว่าประธานกรรมการบริษัท (DH) หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) (แล้วแต่กรณี) เป็นผู้มีสิทธิรับเรื่องร้องเรียน

4.3 รายละเอียดของข้อร้องเรียน

- (1) ระบุประเด็นหรือข้อร้องเรียนให้ชัดเจน ว่าเป็นเรื่องที่ทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือเป็นเรื่องที่มีบุคคลใดกลั่นแกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง โดยต้องมีข้อมูลที่ชัดเจนพอนำเชื่อถือได้
- (2) มีหลักฐานที่สอดคล้องกับประเด็นข้อร้องเรียน โดยต้องแนบหลักฐานเพื่อประกอบข้อร้องเรียนให้ชัดเจนพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำที่เป็นการทุจริตหรือฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือมีการกลั่นแกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวกับสภาพการจ้างเกิดขึ้น
- (3) รายละเอียดที่ต้องระบุในข้อร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี) เวลาและสถานที่เกิดเหตุการณ์ ลักษณะการฝ่าฝืน ผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานหรือบุคคลที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ รวมถึงภาพถ่ายเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนและกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คอร์รัปชัน ประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท และธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรมของพนักงานและลูกจ้างของบริษัทดังนี้

5.1 การส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD)

เมื่อผู้รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะต้องนำส่งข้อร้องเรียนที่ได้รับไปยังสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) เพื่อให้สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- (1) ข้อร้องเรียนไม่มีรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ชัดเจน และ/หรือไม่มีพยานหลักฐานที่สอดคล้องกับประเด็นข้อร้องเรียน สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) อาจแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือนำเสนอกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) ตามลำดับชั้น เพื่อมีคำสั่งยุติเรื่อง
- (2) ข้อร้องเรียนมีรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ชัดเจน และมีพยานหลักฐานที่สอดคล้องกับประเด็นข้อร้องเรียน สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(1) กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีหลักฐานชัดเจนและไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) ต้องตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(2) กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) ต้องนำเสนอรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) ตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วย

1. พนักงานที่มาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน อย่างน้อย 1 คน
2. นิติกรในสำนักงานการตรวจการองค์กร อย่างน้อย 1 คน
3. กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เหลืจะแต่งตั้งจากพนักงาน หรือบุคคลภายนอกก็ได้

ทั้งนี้ ผู้เป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องไม่มีส่วนได้เสียโดยตรงในเรื่องที่ร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 60 วันนับตั้งแต่วันที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรับทราบคำสั่ง

(3) การขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) สามารถขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน โดยนำเสนอรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) ตามลำดับชั้นเพื่ออนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.3 อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) รวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
- (2) ขอให้หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน
- (3) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกบริษัท เพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง

ที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

(4) เรียกผู้ถูกร้องเรียน และ/หรือพยานมาชี้แจงหรือให้อัยการพิจารณา โดยจะแจ้งผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของพนักงานให้ทราบด้วยหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการปกป้องข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นความลับ

พนักงานต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง การขัดขืนหรือการขัดขวางการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการกระทำในลักษณะคล้ายคลึงกัน ให้ถือเป็นความผิดวินัย

กรณีที่ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่ามีบุคคลอื่นๆ นอกจากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ร่วมสนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการให้กระทำการตามข้อร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลนั้น เป็นผู้ถูกร้องเรียน

5.4 สิทธิของผู้ถูกร้องเรียน

ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิที่จะแจ้งความประสงค์เพื่อชี้แจง นำส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือนำพยานบุคคลเข้าชี้แจง โดยผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) จะต้องเปิดโอกาสให้มีการชี้แจงและนำส่งเอกสารหลักฐานอย่างเต็มที่

ผู้ถูกร้องเรียนหรือพยานสามารถเข้าชี้แจงด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร หรือทั้งสองอย่าง ก็ได้ต่อผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ในกรณีที่มีการชี้แจงด้วยวาจา ต้องกระทำต่อหน้าผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยต้องมีการบันทึกและลงลายมือชื่อรับรองการบันทึก ทั้งนี้ หากเป็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่น้อยกว่า กึ่งหนึ่งของคณะกรรมการทั้งหมด

5.5 สิทธิของผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อตนเอง หากล่วงพ้นระยะเวลา 60 วัน นับจากวันที่ได้ร้องเรียนแล้วยังไม่มีการตอบรับใดๆ จากผู้รับข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามและขอคำชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการในเรื่องที่ร้องเรียนจากสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) ได้

5.6 การดำเนินการต้องเป็นความลับและเปิดเผยได้เท่าที่จำเป็น

การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องดำเนินการเพื่อปกป้องข้อมูลให้เป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ไว้ในชั้นความลับสูงสุด และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากพนักงานผู้ใดฝ่าฝืนให้ถือเป็นการกระทำความผิดวินัย

5.7 การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(1) เมื่อผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะต้องจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริงการตรวจสอบที่ครบถ้วนชัดเจน

ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม ให้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผิดทางวินัย ความเสียหายที่เกิดขึ้น ผลกระทบที่มีต่อบริษัท และแนวทางการแก้ปัญหาและความเห็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ในรายงานผลการตรวจสอบ

(2) เมื่อมีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) นำเสนอรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) เพื่อพิจารณาดำเนินการดังนี้

➤ ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีคามผิดวินัย ให้ส่งเรื่องไปยังรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่กระทำความผิดตามระเบียบบริษัท ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ตอนที่ 2 วินัย การลงโทษ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ พ.ศ. 2554

➤ ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีกระทำความผิดกฎหมายอาญาหรือกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายกฎหมาย (WL) พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายกับพนักงานที่กระทำความผิด

➤ ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีคามเสียหายทางแพ่งต่อบริษัท ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายกฎหมาย (WL) ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อเรียกร้องให้ผู้กระทำให้เกิดความเสียหายรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายต่อบริษัท

➤ ในกรณีที่ไม่ปรากฏว่ามีกระทำความผิด สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) นำเสนอรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) พิจารณา หากเห็นชอบให้นำเสนอกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) พิจารณออนุมัติให้ยุติการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในกรณีที่รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) มีความเห็นขัดหรือแย้งกับสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) ให้นำเสนอความเห็นต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เพื่อพิจารณาชี้ขาด

5.8 การแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เมื่อสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) ได้ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้สำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) ดำเนินการ ดังนี้

- (1) แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบภายใน 7 วัน
- (2) แจ้งสำนักงานการตรวจสอบภายใน (ZA) เพื่อทราบภายใน 7 วัน เพื่อจัดทำสถิติ ประเมินความเสี่ยง วิเคราะห์ จัดทำกลยุทธ์ และพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการตรวจสอบภายใน (ZA) และเพื่อนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท

5.9 พนักงานที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น เนื่องจากได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

พนักงานที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูล หรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม รวมไปถึงการที่บุคคลอื่นได้ฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าพนักงานผู้นั้นได้กระทำความผิดวินัย ทั้งนี้ ในกรณีที่การกระทำดังกล่าวเป็นความผิดตามกฎหมาย บริษัทจะต้องดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ในกรณีที่กรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้่อำนวยการใหญ่ (DD) เป็นผู้ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น ให้ประธานกรรมการบริษัท (DH) เป็นผู้พิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการทางกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของบริษัทอย่างเคร่งครัด

5.10 กรณีที่มีอำนาจตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการร้องเรียนฯ พ.ศ. 2553 เป็นผู้ถูกร้องเรียน

- (1) ในกรณีที่ประธานกรรมการบริษัท (DH) เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณามีมติในเรื่องที่ร้องเรียนตามความเหมาะสม
- (2) ในกรณีที่กรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้่อำนวยการใหญ่ (DD) เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณาสั่งการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนตามความเหมาะสม

(3) ในกรณีที่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้อำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) ในเรื่องที่ร้องเรียน เป็นของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ที่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) มอบหมาย

(4) ในกรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้อำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจการองค์กร (PD) ในเรื่องที่ร้องเรียน เป็นของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) หรือผู้อำนวยการใหญ่ในสายทรัพยากรบุคคล (DB) ที่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล (DB) มอบหมาย

5.11 กรณีมีปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการร้องเรียนฯ พ.ศ. 2553

ให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) เป็นผู้รักษาการตามระเบียบ และในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ถือข้อวินิจฉัยของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) เป็นยุติ

6. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

บริษัทมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ช่วยเหลือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

6.1 กรณีที่ผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนหรือเห็นว่าไม่ได้รับความปลอดภัย

กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคุ้มครองที่เหมาะสมเป็นการชั่วคราวก็ได้ แต่ให้เป็นดุลพินิจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) ที่จะดำเนินการตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

6.2 กรณีเป็นเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัยต่อบริษัท

ในกรณีที่เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัยต่อบริษัท ผู้ร้องเรียน หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองอย่างหนึ่งอย่างใด โดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอ

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Work Flow)

7.1 ขั้นตอนการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ผู้มีสิทธิร้องเรียน : พนักงาน, ลูกจ้าง, ผู้มีส่วนได้เสีย, บุคคลผู้พบเห็นการกระทำความผิด

1. การกระทำใดๆ ต่อบริษัทฯ พนักงาน ลูกจ้างหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท
 - 1.1 โดยทุจริต
 - 1.2 โดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งหรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม
2. บุคคลใดได้กระทำการใดๆ เป็นการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบด้วยสภาพการจ้าง เนื่องมาจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือจะให้ข้อมูลฯ

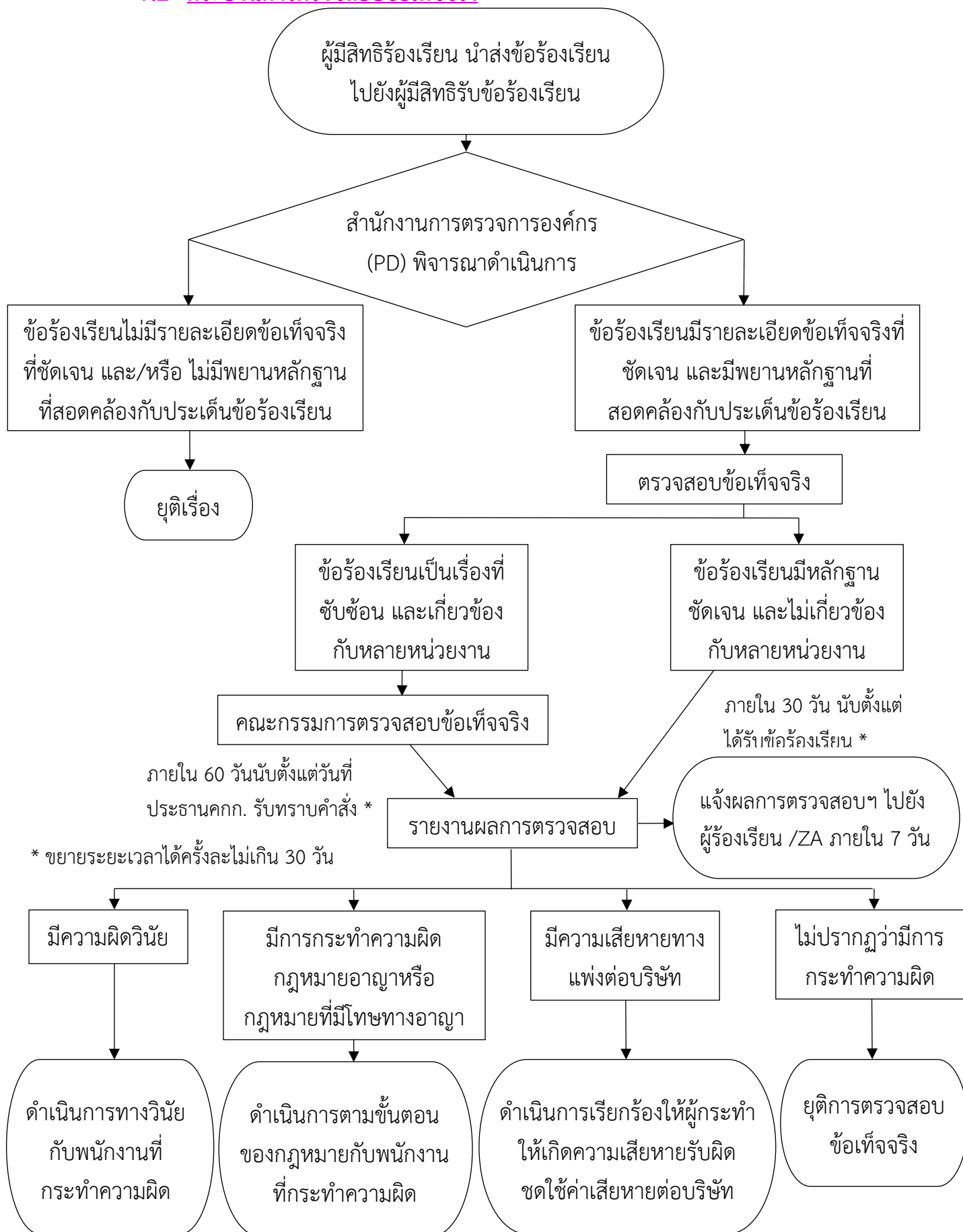
ร้องเรียน : ผ่าน 3 ช่องทาง

1. ด้วยวาจา/เป็นลายลักษณ์อักษร
2. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
3. ผ่านทางจดหมาย

ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน :

1. ประธาน (DH)
2. กรรมการบริษัท
3. กรรมการผู้่อำนวยการใหญ่ (DD)
4. เลขานุการคณะกรรมการบริษัท หรือ
5. รองกรรมการผู้่อำนวยการใหญ่ (EVP) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

7.2 กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง



8. ภาคผนวก

8.1 แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน



8.2 ระเบียบ/คำสั่ง/ประกาศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553
- ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553 แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2556
- ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553 แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2560





“สุจริต โปร่งใส เพื่อการบินไทย ยั่งยืน”