



ประกาศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ 19/2548

เรื่อง กำหนดวิธีปฏิบัติในการร้องเรียน

ตามที่บริษัทฯ ได้ออกประกาศฉบับที่ 05/2546 ลงวันที่ 4 เมษายน 2546 กำหนดวิธีปฏิบัติในการร้องเรียน เพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติ นั้น

เนื่องจากประกาศดังกล่าว มิได้กำหนดขอบเขตหรือความหมายของ “การร้องเรียน ในลักษณะการให้ข่าวสารแก่พนักงานหรือบุคคลอื่น” ไว้ จึงทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติว่า เอกสารลักษณะใดจะถือเป็นเอกสารที่เข้าข่ายการร้องเรียนในลักษณะการให้ข่าวสารแก่พนักงาน หรือบุคคลอื่น ดังนั้น จึงให้ยกเลิกประกาศบริษัทฯ ฉบับที่ 05/2456 ลงวันที่ 4 เมษายน 2546 และกำหนดวิธีปฏิบัติในการร้องเรียนดังนี้

1. พนักงานสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายบริหารระดับผู้ำนวยการใหญ่ กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้ำนวยการใหญ่ หรือกรรมการผู้ำนวยการใหญ่ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาเหนือตนได้ โดยเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการบริหารงานที่ไม่โปร่งใส ทั้งนี้ การร้องเรียนต้องมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพียงพอว่าส่อไปในทางทุจริต และ/หรืออาจก่อให้เกิดอันตราย หรือความเสียหายต่อชื่อเสียง ภาพพจน์ และผลประโยชน์ใดๆ ของบริษัทฯ หรือพนักงาน

2. กรณีที่เป็นการร้องเรียนกรรมการผู้ำนวยการใหญ่ ให้พนักงานเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา

3. การร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นพนักงาน ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัว สังกัด สถานที่ติดต่อ และลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

4. เมื่อฝ่ายบริหารดังระบุในข้อ 1. ได้รับเรื่องแล้ว ให้ส่งหนังสือร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานต่อหน่วยงานผู้มีหน้าที่ควบคุมดูแลพนักงานหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

5. หน่วยงานผู้มีหน้าที่ควบคุม ดูแล พนักงานที่ถูกร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

5.1 สืบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม และหากเห็นสมควรให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงโดยไม่ชักช้า และแจ้งผลการสืบข้อเท็จจริงหรือสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บริหารต้นสังกัดของผู้ร้องเรียน ดังระบุในข้อ 1. เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ส่วนกรณีที่ไม่มีข้อมูลเพียงพอ หรือไม่น่าเชื่อถือ หรือข้อมูลที่ร้องเรียนไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ให้แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้บริหารต้นสังกัดของผู้ร้องเรียน ดังระบุในข้อ 1. เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยไม่ชักช้า

5.2 ในการสอบข้อเท็จจริงอาจเรียกผู้ร้องเรียนไปชี้แจง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมรวมทั้งให้ส่งมอบพยานหลักฐานได้ตามที่เห็นสมควร

6. ภายในระยะเวลา 60 วัน นับจากวันที่เสนอเรื่องร้องเรียน หากการสอบข้อเท็จจริงยังไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องไปยังคณะกรรมการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ (Good Governance Committee)

7. การร้องเรียนที่มีได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในข้อ 1. และ 2. รวมทั้งการร้องเรียน หรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ แล้วแต่กรณี ผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหาจะถูกพิจารณาโทษทางวินัย ตามระเบียบของบริษัทฯ หรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

8. หากผู้บังคับบัญชาของพนักงานหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมิได้ดำเนินการตามข้อ 4. หรือ 5. จะถูกพิจารณาโทษทางวินัย ตามระเบียบของบริษัทฯ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 29 กรกฎาคม 2548



(นายทนท อภิรัตน์)

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่