

คู่มือจริยธรรม สำหรับพนักงาน ปณท



หลักการและเหตุผล

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ โดยยึดถือหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๒ และคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ปีบัญชี ๒๕๖๓ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน โดยคู่มือดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์ประเมินการกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กร หมวด ๘ จรรยาบรรณ ข้อ ๘.๑ การจัดให้มีและเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณ ในรัฐวิสาหกิจ โดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับ “**การจัดทำคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณ ควรมีการระบุพฤติกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของรัฐวิสาหกิจ โดยพฤติกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ควรแตกต่างตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มบุคคลที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดีดังกล่าว**”

ปัจจุบัน ปณท ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมไว้แล้ว โดยจัดทำเป็นข้อบังคับคณะกรรมการ ปณท ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๕๘ รวมทั้งได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติเพื่อรองรับข้อบังคับดังกล่าว ตามบันทึกที่ ปณท รค.(ลก)/๖๐๕ ลว. ๒๖ ก.ย. ๒๕๕๙ เรื่อง การกำกับดูแล การส่งเสริม และประเมินผลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของ ปณท เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การประเมินดังกล่าว ปณท จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ปณท ได้ยึดถือปฏิบัติ รวมทั้งเกิดความตระหนัก และให้ความสำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักมาตรฐานจริยธรรมต่อไป

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พฤษภาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ ๑ บทนำ	๑
- วิสัยทัศน์	
- พันธกิจ	
- วัฒนธรรมองค์กร	
หมวดที่ ๒ ความหมายของจริยธรรม	๒
หมวดที่ ๓ มาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก	๒
หมวดที่ ๔ แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ปณท	๓
หมวดที่ ๕ การเผยแพร่และการส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมของ ปณท	๖
หมวดที่ ๖ กลไกและการบังคับใช้	๖
หมวดที่ ๗ การรับข้อร้องเรียน	๖
- การแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	
- วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับการร้องเรียน	
- มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	
หมวดที่ ๘ การลงโทษ	๗
ภาคผนวก	๘
- ข้อบังคับคณะกรรมการ ปณท ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของ ปณท พ.ศ. ๒๕๕๘	
- บันทึกที่ ปณท รค.(ลก)/๖๐๕ ลว. ๒๖ ก.ย. ๒๕๕๙ เรื่อง การกำกับดูแล การส่งเสริม และประเมินผลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท	
- ระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๑๙๓ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการการให้ความคุ้มครองพยาน การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้บำเหน็จความชอบ พ.ศ. ๒๕๕๔	
- ระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๓๐๒ ว่าด้วย การร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓	

หมวดที่ ๑ บทนำ

วิสัยทัศน์

“เป็นผู้ให้บริการไปรษณีย์และบริการ e-Commerce Logistics ครบวงจร
ด้วยมาตรฐานสากลที่ผู้ใช้บริการไทยนึกถึงในลำดับแรก”

พันธกิจ

- ให้บริการจัดส่งสิ่งของ ข่าวนสาร ข้อมูล และโอนเงินทั่วโลกที่ลูกค้าเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีคุณภาพ มีมาตรฐานสากล ราคาสมเหตุสมผล และเชื่อถือได้
- พัฒนาให้ไปรษณีย์ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจไปรษณีย์และบริการ Logistics สำหรับธุรกิจ e-Commerce ของประเทศ
- บริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลการดำเนินงานในการสร้างฐานความรู้และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตไปด้วยกัน
- ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม)

วัฒนธรรมองค์กร

“I - SURE”

I : Integrity (ความซื่อสัตย์)	คือ การแสดงออกถึงความยึดมั่น ซื่อตรง และความถูกต้องต่อ ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและจรรยาบรรณในการทำงาน
S : Service Mind (การมีใจรักในการให้บริการ)	คือ มีความเต็มใจและความพร้อมในการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของ ตนเองโดยตรง
U : Unity (ความรักองค์กร)	คือ การให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ส่งเสริมกลยุทธ์และการเติบโตทางธุรกิจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนด
R : Result Orientation (การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ)	คือ การทำงานโดยยึดถือวัตถุประสงค์และเป้าหมายการทำงานที่องค์กร กำหนดไว้ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรประสบผลสำเร็จสูงสุด
E : Change Capability (ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง)	คือ การแสดงออกถึงการใช้ข้อมูลและเหตุผลในการพิจารณา ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และแสดงความพร้อมในการยอมรับ และปรับตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ฉับไวและทันทางที่

หมวดที่ ๒ ความหมายของจริยธรรม

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของคำว่า “จริยธรรม” โดยแยกได้ว่า “จริย” หมายถึง ความประพฤติหรือกิจที่ควรประพฤติ ส่วน “ธรรม” หมายถึง คุณความดี เช่น เป็นคนมีธรรมะ เป็นคนมีศีลธรรม คำสอนในศาสนา เช่น แสดงธรรม ฟังธรรม ธรรมะของพระพุทธเจ้า, หลักประพฤติปฏิบัติในศาสนา เช่น ปฏิบัติธรรม ประพฤติธรรม และเมื่อพิจารณารวมกันแล้ว “จริยธรรม” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ

โดยลักษณะของผู้มีจริยธรรม จะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะดังนี้

- ๑) เป็นผู้ที่มีความเพียรพยายามประกอบความดี ละอายต่อการประพฤติชั่ว
- ๒) เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม และมีเมตตากรุณา
- ๓) เป็นผู้ที่มีสติปัญญา รู้สีกตัวอยู่เสมอ ไม่ประมาท
- ๔) เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพ เพื่อความมั่นคง

ดังนั้นตามลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความได้ว่า “จริยธรรม” หมายถึง แนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดี เป็นประโยชน์สุขแก่ตนเองและส่วนรวม

หมวดที่ ๓ มาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก

พ.ร.บ. มาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ การประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันประกอบด้วย

๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครอง ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

- ๒) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ๓) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม
- ๔) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ
- ๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- ๖) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- ๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

หมวดที่ ๔ แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ปณท

ได้กำหนดแนวทางประพฤติปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับจริยธรรม ที่สอดคล้องตามมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก อันประกอบด้วย

๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

หลักการ : พึงส่งเสริม สนับสนุน และพิทักษ์รักษาสถาบันหลักของชาติ อันได้แก่ การรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ การปฏิบัติตามหลักศาสนา การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

แนวทางปฏิบัติ :

- ๑.๑ ยึดมั่นและจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
 - ๑.๒ พึงหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมหรือกระทำการใดอันเป็นการทำลายหรือก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์
 - ๑.๓ ปฏิบัติตามหลักศาสนาที่ตนนับถือ และเคารพในการนับถือศาสนาอื่น
 - ๑.๔ เป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาไว้และปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- ทุกประการ
- ๑.๕ ไม่ฝักใฝ่ในกลุ่มการเมืองหรือกลุ่มผลประโยชน์ใดอันจะมีผลกระทบทางใดทางหนึ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน

๒) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่

หลักการ : ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในความถูกต้อง ความเป็นจริง แสดงออกถึงความตั้งใจและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

แนวทางปฏิบัติ :

- ๒.๑ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สุภาพ เรียบร้อย มีธรรมาจริยธรรมที่ดี
- ๒.๒ ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ของบริษัทอย่างเคร่งครัด
- ๒.๓ อุทิศตนให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ
- ๒.๔ ขยัน หมั่นเพียร ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๓) **กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม**

หลักการ : พึ่งตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องชอบธรรม และกล้าแสดงความคิดเห็นหรือคัดค้านในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ :

๓.๑ ตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ยึดประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างถูกต้องชอบธรรม

๓.๒ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงานโดยยึดมั่นในความถูกต้องเที่ยงธรรม และถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ

๓.๓ ไม่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

๔) **คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ**

หลักการ : พึ่งปฏิบัติหน้าที่และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว พึ่งรักษาผลประโยชน์ของบริษัทโดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้บริษัทสูญเสียประโยชน์ ไม่เบียดบังผลประโยชน์ของบริษัทไปเป็นประโยชน์ของตนเอง รวมทั้งตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

แนวทางปฏิบัติ :

๔.๑ ไม่ประพฤติตนโดยการใช้หรือแนะนำให้ใช้ช่องว่างของกฎหมาย รวมถึงข้อบังคับระเบียบ คำสั่งของบริษัท เพื่อหาผลประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น อันจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้น และต้องดำเนินการสั่งการหรือรายงานให้เกิดการแก้ไขช่องว่างดังกล่าวโดยเร็ว

๔.๒ ไม่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

๔.๓ ไม่ใช่สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ในทางทรัพย์สินหรือไม่ก็ตาม ตลอดจนไม่ให้หรือรับของขวัญ ของกำนัลหรือประโยชน์อื่นใดแก่/จากผู้อื่น เพื่อประโยชน์ต่าง ๆ อันอาจเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน เว้นแต่เป็นการให้โดยธรรมจรรยาหรือการให้ตามประเพณี

๔.๔ ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าพนักงานของรัฐ ที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

๔.๕ ต้องปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการเรียกรับ หรือยอมที่จะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือยอมให้ผู้อื่นเรียกรับ หรือยอมที่จะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแทนตน และการให้ขอให้หรือรับว่าจะให้ หรือยอมให้ผู้อื่นให้ ขอให้หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐอันเป็นการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย

๔.๖ มีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และไม่กระทำการใด ๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรอย่างร้ายแรง

๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

หลักการ : พึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงเป้าหมาย ประโยชน์ และการให้ความสำคัญในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก

แนวทางปฏิบัติ :

๕.๑ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสียสละ ทุ่่มเทศธิปัญญา ความรู้ความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๕.๒ มุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานในการดำเนินงาน และปรับปรุงพัฒนาผลงาน/กระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอยู่เสมอ

๕.๓ ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นจำเป็นในการปฏิบัติงาน ไม่รายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ และไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

๕.๔ ใช้และรักษาสินทรัพย์ของบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

๕.๕ จะไม่นำข้อมูลการดำเนินงานของ ปณท ไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ปณท

๖) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

หลักการ : ยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความเสมอภาค ตลอดจนการตัดสินใจดำเนินการใด ๆ อย่างมีเหตุผล ไม่เลือกปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติ :

๖.๑ พึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งไม่นำความรู้สึกส่วนตัวมาใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ

๖.๒ รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ด้วยใจเป็นธรรม และมีความพร้อมในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการ : ตระหนักและประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี รักษาไว้ซึ่งชื่อเสียงและภาพลักษณ์อันดีงามขององค์กร รวมทั้งประพฤติปฏิบัติตนและปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลจริยธรรมขององค์กรอย่างเคร่งครัด

แนวทางปฏิบัติ :

๗.๑ เป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาไว้และปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกประการ

๗.๒ เป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นพลเมืองดี เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๗.๓ ไม่ประพฤติปฏิบัติตนอันอาจก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อเกียรติภูมิของตำแหน่งหน้าที่

๗.๔ ประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีทั้งต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน

๗.๕ รักษาและเสริมสร้างความรักความสามัคคีระหว่างบุคคลระหว่างหมู่คณะ

พึงทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสิ่งที่ควร

๗.๖ ประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของบริษัทอย่างเคร่งครัด

๗.๗ สนับสนุน ผลักดัน และปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารด้านความยั่งยืน
ของ ปณท ที่กำหนด

หมวดที่ ๕ การเผยแพร่และการส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมของ ปณท

ผู้ปฏิบัติงานต้องประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมฯ และรับทราบประมวลจริยธรรมฯ รวมทั้งข่าวสาร บทความ หรือเรื่องสั้นที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม หรือต่อต้านการทุจริต หรือให้ข้อคิดเกี่ยวกับการใช้ชีวิตตามหลักจริยธรรม เพื่อเกิดความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรม ตามที่ผู้บริหารได้มีการเผยแพร่และสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เช่น การกล่าวในที่ประชุม/สัมมนา การจัดทำเป็นหนังสือเวียน การติดประกาศ เป็นต้น

หมวดที่ ๖ กลไกและการบังคับใช้

ผู้ปฏิบัติงานต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบประมวลจริยธรรมของบริษัทอย่างเคร่งครัด ตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดีควรแก่การยกย่องให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนทั่วไป ทั้งนี้ ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ กำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมของบริษัท

๖.๑ กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีตำแหน่งต่ำกว่าผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประพฤติปฏิบัติตนฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ

๖.๒ การดำเนินการตามข้อ ๖.๑ ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่าสามคน แต่ไม่เกินห้าคน เป็นผู้ดำเนินการสอบสวนทางจริยธรรม โดยที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการสอบสวนทางจริยธรรมจะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนนั้น

๖.๓ หากดำเนินการสอบสวนตามข้อ ๖.๒ แล้ว ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๖.๑ สิ้นสุดเรื่อง แต่หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๖.๑ ส่งลงโทษตามตามขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยของบริษัท

ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามข้อบังคับคณะกรรมการ ปณท ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของ ปณท (รายละเอียดตามเอกสารในภาคผนวก)

หมวดที่ ๗ การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๗.๑ การแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ปณท ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การสอบข้อเท็จจริง และการสรุปผล เพื่อรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นจากผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ ซึ่ง ปณท เปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนสามารถทำการร้องเรียน การแสดงความเห็น และแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ผ่านศูนย์บริการลูกค้าไปรษณีย์ โทร. ๑๕๔๕
- ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ตู้ ปณ.๑๑๑ ปณ.สำนักงาน ปณท ๑๐๐๐๒

- ผ่านทางเว็บไซต์ของ ปณท (www.thailandpost.co.th)
- ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของ ปณท (www.praisanee.com)

ข้อ ๗.๒ วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับการร้องเรียน

ปณท ได้กำหนดวิธีปฏิบัติเมื่อได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท เป็นไปตามบันทึกสั่งการที่ ปณท กำหนด (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก)

ข้อ ๗.๓ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครองในการเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย นอกจากนี้ ปณท ยังมีการกำหนด การให้ความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความคุ้มครองพยาน การกันเป็นพยาน การลดโทษ และให้บำเหน็จความชอบ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารในภาคผนวก) เพื่อให้ความสงเคราะห์และ การคุ้มครองพยาน ที่ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำที่เป็นประโยชน์ และเป็นผลดียิ่งในการดำเนินการสอบสวนทางวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิด ตลอดจนการสอบข้อเท็จจริงอื่นใดซึ่งอาจทำให้พยานผู้นั้นได้รับความเสียหาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (๑) ไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้ทราบว่ามีผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ
- (๒) ไม่ใช่อำนาจไม่ว่าในทางใดหรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการกลั่นแกล้งหรือถูกข่มขู่ เพราะเหตุที่มีการให้ข้อมูลหรือถ้อยคำ
- (๓) ให้ความคุ้มครองมิให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกข่มขู่เพราะเหตุที่มีการให้ข้อมูลหรือถ้อยคำ
- (๔) ประสานงานกับฝ่ายกฎหมายเพื่อเป็นทนายแก้ต่างคดีให้ถ้าผู้นั้นถูกฟ้องเป็นคดีต่อศาล

หมวดที่ ๔ การลงโทษ

กรณีที่มีการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัยและต้องได้รับการ ลงโทษทางวินัย รวมทั้งแนวทางการพิจารณาการกระทำที่มีการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ได้กำหนด แนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อบังคับคณะกรรมการ ปณท ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของ ปณท (รายละเอียดตามเอกสารในภาคผนวก)

ภาคผนวก

- ข้อบังคับคณะกรรมการ ปณท ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของ ปณท พ.ศ. ๒๕๕๘



ข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ฉบับที่ ๑๐
ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
พ.ศ. ๒๕๕๘

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเป็นรากฐานอย่างหนึ่งที่จะทำให้บริษัทฯ สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่า กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ปฏิบัติงาน จะสามารถประพฤติปฏิบัติตนได้อย่างมีจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี คณะกรรมการบริษัท จึงได้กำหนดข้อบังคับไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๙ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๓ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“บริษัท”	หมายความว่า	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
“คณะกรรมการบริษัท”	หมายความว่า	คณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
“กรรมการ”	หมายความว่า	ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการในคณะกรรมการบริษัท
“กรรมการผู้จัดการใหญ่”	หมายความว่า	กรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัท
“ผู้ปฏิบัติงาน”	หมายความว่า	พนักงาน ลูกจ้างประจำและลูกจ้างของบริษัท
“จริยธรรม”	หมายความว่า	ข้อประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์และหลักศีลธรรม

ข้อ ๕ ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่รักษาการตามข้อบังคับนี้ กรณีเกิดปัญหาในการปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ ให้เสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด

หมวด ๑

ค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม

ข้อ ๖ กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม ๙ ประการ ดังนี้

- ๖.๑ การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๖.๒ การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- ๖.๓ การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๖.๔ การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๖.๕ การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- ๖.๖ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ๖.๗ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๖.๘ การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ๖.๙ การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

หมวด ๒

มาตรฐานจริยธรรมของบริษัท

ข้อ ๗ กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ปฏิบัติงาน ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งของบริษัท เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องยึดมั่นตามมาตรฐานจริยธรรมของบริษัทอย่างเคร่งครัด ดังนี้

- ๗.๑ จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์
- ๗.๒ เป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาไว้และปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ทุกประการ

- ๗.๓ เป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นพลเมืองดี เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- ๗.๔ ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ของบริษัทอย่างเคร่งครัด และต้องไม่ประพฤติตน

อันอาจก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อเกียรติภูมิของตำแหน่งหน้าที่

๗.๕ ไม่ประพฤติตนโดยการใช้หรือแนะนำให้ใช้ช่องว่างของกฎหมาย รวมถึงข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งของบริษัท เพื่อหาผลประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น อันจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้น และต้องดำเนินการสั่งการหรือรายงานให้เกิดการแก้ไขช่องว่างดังกล่าวโดยเร็ว

- ๗.๖ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยที่ดี และไม่เลือกปฏิบัติ

๗.๗ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสียสละ ท่วมเทสติปัญญา ความรู้ความสามารถ ให้บรรลุผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๗.๘ ไม่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

๗.๙ รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน พร้อมกับให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกสบายและปลอดภัย

๗.๑๐ ไม่ฝักใฝ่ในกลุ่มการเมืองหรือกลุ่มผลประโยชน์ใดอันจะมีผลกระทบทางใดทางหนึ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน และไม่กระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความแตกแยกสามัคคีหรือก่อให้เกิดความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา

๗.๑๑ ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่บิดเบือนข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่รายงานข้อมูลที่เท็จ และไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

๗.๑๒ รักษาความลับของบริษัทรวมถึงความลับของลูกค้า และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับนั้น เว้นแต่การเปิดเผยนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมายกำหนด

๗.๑๓ ปฏิบัติตามเงื่อนไขและบังคับใช้เงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าหรือคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบอย่างเคร่งครัด

๗.๑๔ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัท ต่อบุคคลภายนอกด้วยความโปร่งใสตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

๗.๑๕ ไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ในทางทรัพย์สินหรือไม่ก็ตาม ตลอดจนไม่ให้หรือรับของขวัญ ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดแก่/จากผู้อื่น เพื่อประโยชน์ต่าง ๆ อันอาจจะเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน เว้นแต่เป็นการให้โดยธรรมจรรยาหรือการให้ตามประเพณี

๗.๑๖ มีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และไม่กระทำการใด ๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติอย่างร้ายแรง

๗.๑๗ รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ด้วยใจเป็นธรรมและมีความพร้อมในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนดังกล่าวอยู่เสมอ

หมวด ๓

กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม

ข้อ ๘ กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ปฏิบัติงาน ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบประมวลจริยธรรมนี้อย่างเคร่งครัด ตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดีควรแก่การยกย่องให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนทั่วไป ทั้งนี้ ให้ประธานกรรมการกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติของกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่ และให้กรรมการผู้จัดการใหญ่กำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมนี้

ข้อ ๙ กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีตำแหน่งต่ำกว่าผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ

- ๔ -

กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการ

กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่า กรรมการคนหนึ่งคนใดประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม ให้กรรมการที่เหลืออยู่เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ

ข้อ ๑๐ การดำเนินการตามข้อ ๙ ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ มีอำนาจในการแต่งตั้ง คณะกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่าสามคน แต่ไม่เกินห้าคน เป็นผู้ดำเนินการสอบสวนทางจริยธรรม ตามระเบียบบริษัท ว่าด้วย การสอบสวน โดยผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการสอบสวนทางจริยธรรม จะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนนั้น

ข้อ ๑๑ หากดำเนินการสอบสวนตามข้อ ๑๐ แล้ว ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีการฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๙ สั่งยุติเรื่อง แต่หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีการฝ่าฝืน ประมวลจริยธรรม ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๙ สั่งลงโทษผู้ฝ่าฝืนตามประมวลจริยธรรมนี้

หมวด ๔

การลงโทษ

ข้อ ๑๒ แนวทางการพิจารณาการกระทำที่มีการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมนี้ ให้พิจารณา จากพฤติกรรมของการฝ่าฝืน ความจงใจหรือเจตนา มูลเหตุจูงใจ ความสำคัญและระดับตำแหน่ง ตลอดจนหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ฝ่าฝืน อายุ ประวัติและความประพฤติในอดีต สภาพแวดล้อมแห่งกรณี ผลร้ายอันเกิดจาก การฝ่าฝืน และเหตุอื่นอันควรนำมาประกอบการพิจารณา

ข้อ ๑๓ กรณีผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย และต้องได้รับการลงโทษทางวินัย ทั้งนี้ ขึ้นตอนการดำเนินการทางวินัยให้เป็นไปตามข้อบังคับคณะกรรมการ บริษัท ว่าด้วย ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบบริษัท ว่าด้วย ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของลูกจ้าง แล้วแต่กรณี

กรณีกรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๙ สั่งลงโทษตามควรแก่กรณี

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘

พลโท



(สาธิต พิธีรัตน์)

ประธานกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๖๒๒



๕

- บันทึกที่ ปณท รค.(ลก)/๖๐๕ ลว. ๒๖ ก.ย. ๒๕๕๙ เรื่อง การกำกับดูแล การส่งเสริม และ ประเมินผลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน โทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๑ ๓๒๑๙

ที่ ปณท รค.(ลก)/๖๐๕

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง การกำกับดูแล การส่งเสริม และประเมินผลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท

เรียน รจป.(น) รจป.(ภ) รจป.(ต) รจป.(ธ) รจป.(บ) รจป.(ป) รจป.(อ) รจป.(ง) รจป.(ส)

ชจป.(ตน) ชจป.(กญ) ชจป.(ทส) ชจป.(ตต) ชจป.(บบ) ชจป.(อบ) ชจป.(งบ) ชจป.(รป) ชจป.(นป)

ชจป.(ภป.๑) ชจป.(ภป.๒) ผู้จัดการฝ่าย หน.สพ. หน.ปจ. หน.ศป. หน.ศฝ. หน.ปณ.

ตามที่คณะกรรมการ ปณท มีความเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเป็นรากฐานอย่างหนึ่งที่จะทำให้ ปณท สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการรวมการ ปณท ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานจะสามารถประพฤติปฏิบัติตนได้อย่างมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานทุกกรณี จึงได้กำหนดข้อบังคับคณะกรรมการ ปณท ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติอย่างเคร่งครัด นั้น

เพื่อให้กระบวนการกำกับดูแล การส่งเสริม และประเมินผลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ เป็นไปตามข้อบังคับดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับเกณฑ์และตัวชี้วัดของระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) ที่กำหนดไว้ จึงให้ยกเลิกบันทึกที่ ปณท รค.(ลก)/๕๙๔ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่อง การกำกับดูแล การส่งเสริม และประเมินผลการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท และได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. การประพฤติปฏิบัติตน

ปณท มุ่งหวังให้กรรมการ ปณท ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตัดสินใจกระทำการใด ๆ อย่างมีเหตุผล โปร่งใส มีจิตสำนึกที่ดี อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดี และความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนของ ปณท ทั้งนี้ เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความตื่นตัวและปราศจากอคติในการประพฤติปฏิบัติตน ผู้บังคับบัญชาทุกระดับจึงต้องปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติตาม
- ๑.๒ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชากรณีที่มีอคติ หรือเกิดข้อสงสัยในการกระทำใด ๆ ที่ไม่อาจตัดสินใจได้ว่าการกระทำนั้นขัดต่อประมวลจริยธรรมฯ หรือไม่
- ๑.๓ ในการพิจารณาบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้าง ควรพิจารณาพฤติกรรมทางจริยธรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาควบคู่กับความรู้ความสามารถด้วย

๒. การร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท

เพื่อเป็นการแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ปณท จึงเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไป สามารถร้องเรียนการกระทำของกรรมการ ปณท ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ ได้ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนประสงค์จะทำการร้องเรียนเฉพาะกรณีที่กรรมการ ปณท ผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานของ ปณท ได้กระทำการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ ตามข้อบังคับที่อ้างถึงข้างต้นเท่านั้น โดยผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยตัวตนและสถานที่ หรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อไว้ด้วย ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถทำการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สถานที่ปฏิบัติงานของ ปณท ทุกแห่ง
- ๒.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ตู้ ปณ.๑๑๑ ปณ.สำนักงาน ปณท ๑๐๐๐๒
- ๒.๓ ผ่านทางเว็บไซต์ของ ปณท (www.thailandpost.co.th) เมนู “ติดต่อเรา”
⇒ “ติดต่อผ่านเว็บไซต์” ⇒ “สอบถาม/ร้องเรียน”
- ๒.๔ ผ่านทางระบบอินทราเน็ตของ ปณท (www.praisanee.com)
เมนู “แจ้งเบาะแสการทุจริต ปณท”

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้อยู่ในประเภทของเรื่องที่ไม่รวมอยู่ในรายงานสถิติ
เรื่องร้องเรียนที่ฝ่ายเลขานุการทำการรวบรวมเป็นประจำทุกเดือน

๓. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท

โดยที่การดำเนินการด้านจริยธรรมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเกียรติคุณ ชื่อเสียงของ ปณท
ดังนั้น การปฏิบัติหรือการกระทำใด ๆ ของกรรมการ ปณท หรือผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานที่เป็นการฝ่าฝืนประมวล
จริยธรรมฯ และมีผู้ร้องเรียนการปฏิบัติหรือการกระทำนั้น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องไต่สวน และรายงานเป็นเรื่อง
“ลับ” ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นรวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว ซึ่งต้องดำเนินการดังนี้

- ๓.๑ หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีมีผู้ร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวล
จริยธรรมฯ ให้หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าผู้ถูกร้องเรียน
เป็นผู้ปฏิบัติงานในสังกัดหรือไม่ หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ปฏิบัติงานในสังกัด ให้ดำเนินการ
ต่อไปตามข้อ ๓.๒ แต่หากผู้ถูกร้องเรียนไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสังกัดให้ดำเนินการดังนี้
- ๓.๑.๑ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการ ปณท หรือกรรมการผู้จัดการใหญ่
หรือรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้จัดส่ง
เรื่องร้องเรียนนั้นพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
ให้ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับ
เรื่องร้องเรียนนั้น
- ๓.๑.๒ กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสังกัด และไม่ใช้ผู้มีตำแหน่งตามที่
ระบุไว้ในข้อ ๓.๑.๑ ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ
ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ
นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งนี้ หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นหัวหน้าหน่วยงาน
ให้จัดส่งเอกสารดังกล่าวข้างต้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนในลำดับ
เหนือขึ้นไปหนึ่งชั้น
- ๓.๒ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืน
ประมวลจริยธรรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัด ไม่ว่าจะได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรง
หรือรับจากหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๓.๑.๒ ให้หัวหน้าหน่วยงาน
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการดังนี้
- ๓.๒.๑ ตรวจสอบรายละเอียดในเบื้องต้นแล้วบันทึกข้อมูลลงในแบบรายงานการกระทำ
ที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จธ.๑) (เอกสารหมายเลข ๑)
แล้วจัดส่งเฉพาะแบบรายงานฯ ให้ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน
ภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๒.๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยละเอียด และในกรณีจำเป็นอาจขอเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งขอชี้แจงจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่าผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำการที่เป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ จริงหรือไม่

๓.๒.๓ สรุปผลการพิจารณาว่าผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำการที่เป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ จริงหรือไม่ แล้วให้รายงานผลการพิจารณาดังกล่าวผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงฝ่ายระบบการควบคุมภายใน และกรรมการผู้จัดการใหญ่

๓.๒.๔ เมื่อ ปณท ได้พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นจนได้ข้อยุติแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทางจดหมายลงทะเบียน หากผู้ร้องเรียนมิได้แจ้งที่อยู่สำหรับการติดต่อไว้ ให้แจ้งผลการดำเนินการทางโทรศัพท์ได้ โดยต้องบันทึกวันที่และเวลาที่ได้ติดต่อแจ้งผลไว้ด้วย เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

๓.๓ ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน

๓.๓.๑ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ ตามข้อ ๓.๑.๑ ให้รายงานต่อประธานกรรมการ ปณท เพื่อพิจารณาลังการภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

๓.๓.๒ กรณีได้รับแบบรายงานการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จร. ๑) ตามข้อ ๓.๒.๑ ให้รายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อรับทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแบบ จร.๑

๓.๓.๓ กรณีได้รับรายงานผลการพิจารณาตามข้อ ๓.๒.๓ ให้สรุปความเห็นนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผ่านฝ่ายวินัยและสอบสวนพิจารณาให้ความเห็น และเมื่อกรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณานั้นให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๔ ฝ่ายวินัยและสอบสวน เมื่อได้รับรายงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้พิจารณาให้ความเห็นนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาต่อไป

ทั้งนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามแผนภาพแสดงวิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท (เอกสารหมายเลข ๖)

๔. การเผยแพร่และส่งเสริมการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท

๔.๑ รจป. ขจป. ผู้จัดการฝ่าย หน.สพ. หน.ปจ. หน.ศป. หน.ศผ. และ หน.ปน. ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมฯ รวมทั้งยกย่องผู้ที่ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

๔.๑.๑ เผยแพร่ประมวลจริยธรรมฯ รวมทั้งข่าวสาร บทความ หรือเรื่องสั้นที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม หรือต่อต้านการทุจริต หรือให้ข้อคิดเกี่ยวกับการใช้ชีวิตตามหลักจริยธรรม ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรม โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับ

สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เช่น การจัดทำเป็นหนังสือเวียน การติดประกาศ การประชุม/สัมมนา เป็นต้น สำหรับข้อมูลที่เผยแพร่ อาจเป็นเรื่องจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ตั้งของหน่วยงานเอง หรือเป็นข้อมูลที่สามารถค้นหาได้ ทั้งนี้ หากไม่มีข้อมูลตามที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถค้นหาได้ที่เว็บไซต์ของฝ่ายระบบการควบคุมภายใน (<http://intra.praisanee.com/icd/index.php/hot-articles>)

๔.๑.๒ ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้เข้ารับการอบรม หรือพัฒนาด้านทัศนคติให้มีจิตสำนึกที่ดีเชิงจริยธรรม ทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ปณท โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานใหม่ หรือผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะ ดังนี้

(๑) ผู้ที่มีอคติ หรือมีข้อสงสัยในการประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

(๒) ผู้ที่เคยถูกตักเตือน หรือถูกลงโทษกรณีฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ

๔.๑.๓ เมื่อมีผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณ ยกย่อง ชมเชย ด้านการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรมจากหน่วยงานภายนอก ปณท ให้รายงานเสนอต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผ่านฝ่ายระบบการควบคุมภายใน

๔.๒ ฝ่ายพัฒนาบุคลากร จัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทัศนคติให้มีจิตสำนึกที่ดีเชิงจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของ ปณท เป็นประจำทุกปี

๔.๓ ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน

๔.๓.๑ เมื่อได้รับรายงานตามข้อ ๔.๑.๓ ให้สรุปเสนอต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ประกาศเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานภายใน ปณท รับทราบต่อไป

๔.๓.๒ จัดเตรียมข้อมูลหรือข่าวสารด้านจริยธรรม ทั้งที่ได้รับจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ปณท เพื่อใช้ในการเผยแพร่และส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

๔.๔ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ประสานงานกับฝ่ายระบบการควบคุมภายใน เพื่อจัดทำเอกสารในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านจริยธรรมของ ปณท

๕. การบันทึกข้อมูลประวัติด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้จัดการฝ่าย หน.สพ. หน.ปจ. หน.ศป. หน.ศฝ. และ หน.ปม. มีหน้าที่บันทึกข้อมูลประวัติด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในสังกัด ดังนี้

๕.๑ บันทึกข้อมูลการเผยแพร่ประมวลจริยธรรมฯ รวมทั้งข่าวสาร บทความ หรือเรื่องสั้นต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๑.๑ โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลการเผยแพร่และส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จธ.๒) แล้วให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดทุกคนลงนามรับทราบข้อมูลการเผยแพร่ฯ ดังกล่าวในเอกสารแนบแบบ จธ.๒ ดังมีรูปแบบ และการบันทึกการติดตามตัวอย่างแนบท้ายบันทึกนี้ (เอกสารหมายเลข ๒) เมื่อได้บันทึกข้อมูลและให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดลงนามรับทราบครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ให้เก็บรักษาไว้ที่หน่วยงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอบถามต่อไป ทั้งนี้ การเผยแพร่ประมวลจริยธรรมฯ รวมทั้งการลงนามรับทราบประมวลจริยธรรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดทุกคน เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ซึ่ง ปณท ต้องแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวในการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) เป็นประจำทุกปีด้วย

๕.๒ กรณีผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับการอบรม พัฒนาด้านทัศนคติ หรือได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ ยกย่อง ชมเชย หรือมีความผิดกรณีกระทำการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ ให้ทำการบันทึกข้อมูลประวัติ ๒ รูปแบบ ดังนี้

- ๕.๒.๑ บันทึกเป็นรายบุคคล โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลประวัติด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน (แบบ จธ.๓) ดังมีรูปแบบและการบันทึกการตามตัวอย่างแนบท้ายบันทึกนี้ (เอกสารหมายเลข ๓) เมื่อบันทึกการการถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ให้เก็บรักษาไว้ในแฟ้มประวัติของผู้ปฏิบัติงาน
- ๕.๒.๒ บันทึกเป็นรายหน่วยงาน โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลประวัติด้านจริยธรรมของหน่วยงาน (แบบ จธ.๔) ดังมีรูปแบบและการบันทึกการตามตัวอย่างแนบท้ายบันทึกนี้ (เอกสารหมายเลข ๔) เมื่อบันทึกการการถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ให้เก็บรักษาไว้ในแฟ้มข้อมูลประวัติด้านจริยธรรมของแต่ละหน่วยงาน

๖. การกำกับดูแล การประเมิน และการรายงานผล

- ๖.๑ ผู้จัดการฝ่าย หน.สพ. หน.บจ. หน.ศป. หน.ศฝ. และ หน.ปณ. มีหน้าที่กำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมฯ และทำการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี โดยใช้แบบรายงานผลการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จธ.๕) ดังมีรูปแบบและการบันทึกการตามตัวอย่างแนบท้ายบันทึกนี้ (เอกสารหมายเลข ๕) ซึ่งกำหนดกรอบระยะเวลาการประเมินตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีก่อน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายนของปีปัจจุบัน และให้รายงานผลการประเมิน ดังนี้
- ๖.๑.๑ ศฝ./ปณ. ให้รายงานผลการประเมินต่อผู้จัดการฝ่าย ผ่าน สพ./บจ. ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคมของทุกปี
- ๖.๑.๒ ศป. ให้รายงานผลการประเมินต่อผู้จัดการฝ่าย ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคมของทุกปี
- ๖.๑.๓ สพ./บจ. ให้รายงานผลการประเมิน และรวบรวมรายงานผลการประเมินที่ได้รับตามข้อ ๖.๑.๑ เสนอต่อผู้จัดการฝ่าย ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคมของทุกปี
- ๖.๑.๔ ศน. เมื่อได้รับรายงานผลการประเมินของ ศป. ในสังกัดตามข้อ ๖.๑.๒ ให้สรุปผลการประเมินของ ศน. รวมทั้ง ศป. ในสังกัดทั้งหมดในภาพรวม โดยใช้แบบรายงานผลการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จธ.๕) เพียงชุดเดียว แล้วรายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผ่านฝ่ายระบบการควบคุมภายใน ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคมของทุกปี สำหรับแบบรายงานผลการประเมินฯ ของหน่วยงานในสังกัด ให้จัดเก็บไว้เป็นหลักฐานที่ ศน.
- ๖.๑.๕ ปณ./ปช. เมื่อได้รับรายงานผลการประเมินของหน่วยงานในสังกัดตามข้อ ๖.๑.๒ และข้อ ๖.๑.๓ ให้สรุปผลการประเมินของ ปณ./ปช. และหน่วยงานในสังกัดทั้งหมดในภาพรวม โดยใช้แบบรายงานผลการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จธ.๕) เพียงชุดเดียว แล้วรายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผ่านฝ่ายระบบการควบคุมภายใน ภายในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายนของทุกปี สำหรับแบบรายงานผลการประเมินฯ ของหน่วยงานในสังกัด ให้จัดเก็บไว้เป็นหลักฐานที่ ปณ./ปช.

๖.๑.๖ ฝ่ายในส่วนกลาง ให้รายงานผลการประเมินต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่
ผ่านฝ่ายระบบการควบคุมภายใน ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคมของทุกปี

๖.๒ ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน

๖.๒.๑ เมื่อได้รับรายงานผลการประเมินตามข้อ ๖.๑.๔ ข้อ ๖.๑.๕ และข้อ ๖.๑.๖
ให้สรุปผลการประเมินในภาพรวมของ ปณท รายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่
และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี
สำหรับแบบรายงานผลการประเมินฯ ของหน่วยงานต่าง ๆ ให้จัดเก็บไว้เป็น
หลักฐานที่ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน

๖.๒.๒ รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมฯ และ
ผลสืบหน้าการดำเนินการกรณีดังกล่าว รวมทั้งกรณีไม่มีการร้องเรียน ไปยัง
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามรูปแบบและรอบระยะเวลาในการรายงาน
ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ทั้งนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามแผนภาพแสดงวิธีปฏิบัติในการรายงานผล
การประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท (เอกสารหมายเลข ๗)

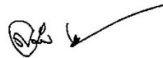
ในการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรมนั้น หากผู้ปฏิบัติงานต้องประสบปัญหาในการตัดสินใจ
ด้านจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ใช้หลักในการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำนั้น ดังนี้

- ขัดต่อกฎหมายหรือไม่
- ขัดต่อนโยบายหรือวัฒนธรรมหรือค่านิยมของ ปณท หรือไม่
- ส่งผลเสียต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ปณท หรือไม่
- ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของ ปณท หรือไม่

กรณีที่ยังไม่อาจพิจารณาได้ว่าการกระทำนั้นเป็นการขัดต่อประมวลจริยธรรมฯ หรือไม่ ควรหารือ
ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

ในส่วนของเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้งานตามบันทึกนี้ สามารถดาวน์โหลดได้จาก
เว็บไซต์ของฝ่ายระบบการควบคุมภายใน ([http://intra.praisanee.com/icd/index.php/code-of-conduct/
report](http://intra.praisanee.com/icd/index.php/code-of-conduct/report))

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป



(นางสมร เทิดธรรมพิบูล)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ ๙

แบบ จธ.๑

แบบรายงานการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท

หน่วยงาน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง รายงานการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท

เรียน กจป. ผ่าน ผรค.

ด้วยเมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. ได้รับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียน	ชื่อ - สกุล อายุ ปี เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ โทรศัพท์
๒. ผู้ถูกร้องเรียน	ชื่อ - สกุล อายุ ปี เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ โทรศัพท์ เป็นพนักงาน / ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้าง สังกัด
๓. ข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนโดยสรุป	
๔. ประเด็นของการกระทำที่มีการฝ่าฝืน	

[๒]

๕. ข้อเท็จจริงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	
๖. ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง โทรศัพท์ โทรสาร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

ลงชื่อ
(.....)
ตำแหน่ง
ผู้รายงาน

เอกสารหมายเลข ๑

แบบ จร.๑

แบบรายงานการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท

หน่วยงาน.....ฝ่ายดูแลกิจการ.....

วันที่.....๓.....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ.....๒๕๕๙.....

เรื่อง รายงานการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท

เรียน กจป. ผ่าน ผรค.

ด้วยเมื่อวันที่.....๑.....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ.....๒๕๕๙.....ได้รับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียน	ชื่อ - สกุล.....นายโปร่งใส ปฏิบัติดี..... อายุ.....๔๐.....ปี เลขประจำตัวประชาชน.....๑-๑๑๑๑-๑๑๑๑๑-๑๑-๑..... ที่อยู่.....กรุงเทพฯ..... โทรศัพท์.....-
๒. ผู้ถูกร้องเรียน	ชื่อ - สกุล.....นายต่อต้าน ขอนก่เรื่อง..... อายุ.....๓๐.....ปี เลขประจำตัวประชาชน.....๑-๒๓๔๕-๖๗๘๙๐-๑๒-๓..... ที่อยู่.....กรุงเทพฯ..... โทรศัพท์.....-.....เป็นพนักงาน/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง สังกัด.....ฝ่ายดูแลกิจการ.....
๓. ข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนโดยสรุป	การเปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น โดยมีได้รับอนุญาต..... เพื่อหวังผลประโยชน์อันมิควรได้สำหรับตนเองและผู้อื่น.....
๔. ประเด็นของการกระทำที่มีการฝ่าฝืน	ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท ข้อที่ ๗.๑๒ รักษาความลับของบริษัทรวมถึง..... ความลับของลูกค้า และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับนั้น เว้นแต่การเปิดเผยนั้น..... เป็นไปเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมายกำหนด.....

[๒]

๕. ข้อเท็จจริงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	-
๖. ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	ชื่อ - นามสกุล นายชื้อสตัย สุจริต ตำแหน่ง ...หอก... โทรศัพท์ ๐๒-๘๓๓-๐๐๐๐ โทรสาร ๐๒-๘๓๓-๑๑๑๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

ลงชื่อ
(.....นายจริยธรรม รักษองค์กร.....)
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายดูแลกิจการ
ผู้รายงาน

แบบบันทึกข้อมูลการเผยแพร่และส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท

ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘ แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดรับทราบประมวลจริยธรรมฯ เพื่อยึดถือเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติตน พร้อมทั้งได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรม ดังนี้

ลำดับ	ช่วงระยะเวลา	หัวข้อเรื่อง	วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร

ทั้งนี้ ได้แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดทุกคนลงลายมือชื่อรับทราบไว้ในเอกสารที่แนบมาด้วยพร้อมนี้แล้ว

ลงชื่อ
(.....)
ตำแหน่ง.....
...../...../.....

ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้เผยแพร่ให้ทราบแล้ว

[illegible]

เอกสารหมายเลข ๒

แบบ จธ.๒

แบบบันทึกข้อมูลการเผยแพร่และส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ ปณท

ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘ แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดรับทราบประมวลจริยธรรมฯ เพื่อยึดถือเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติตน พร้อมทั้งได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรม ดังนี้

ลำดับ	ช่วงระยะเวลา	หัวข้อเรื่อง	วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร
๑.	เดือนเมษายน ๒๕๕๙	เผยแพร่ประมวลจริยธรรมของ ปณท	หนังสือเวียน
๒.	เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙	เผยแพร่บทความเรื่องพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีจริยธรรมในการทำงาน	ติดประกาศ
๓.	เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙	การเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม	การประชุมประจำเดือน

ทั้งนี้ ได้แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดทุกคนลงลายมือชื่อรับทราบไว้ในเอกสารที่แนบมาด้วยพร้อมนี้แล้ว

ลงชื่อ

(...นายจริยธรรม รักรงค์กร...)

ตำแหน่ง...ผู้จัดการฝ่ายดูแลกิจการ

๒๐ / กันยายน / ๒๕๕๙

ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๑๐ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรม
ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มี
เนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้เผยแพร่ให้ทราบแล้ว

[illegible]

ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง รหัสประจำตัว เลขประจำตัวประชาชน

[illegible]

แบบ จธ.๓

ชื่อ - นามสกุล นายต่อต้าน ขอบก่อเรือง ตำแหน่ง นบง.๔ รหัสประจำตัว ๑๒๓๔๕-๖ เลขประจำตัวประชาชน ๑ - ๒๓๔๕ - ๖๗๘๙๐ - ๑๒ - ๓

ลำดับ	เหตุการณ์/ข้อมูลโดยสรุป	ผลการดำเนินการ	ลงชื่อผู้บันทึก/ ตำแหน่ง/หน่วยงาน
๑	ได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมจากนายโป่งใส ปฏิบัติดี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ กรณีเปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น โดยมีได้รับอนุญาต เพื่อหวังผลประโยชน์ที่มีควรได้สำหรับตนเองและผู้อื่น	ปณท พิจารณาแล้วเห็นว่ากรกระทำดังกล่าว เป็นการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ของ ปณท ข้อที่ ๗.๑๒ จึงให้ลงโทษตัดเงินเดือน จำนวน ๑๐% มีกำหนด ๑ เดือน และให้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาด้านทัศนคติด้วย	(นายเชื้อสัดย์ สุจริต) ทด. ฝ่ายดูแลกิจการ
๒	เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจริยธรรมพัฒนาชีวิต รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ ที่ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ ปณท	เป็นการเข้ารับการอบรมตามที่ ปณท ได้พิจารณาสั่งการ	(นายเชื้อสัดย์ สุจริต) ทด. ฝ่ายดูแลกิจการ

แบบ จธ.๔

แบบบันทึกข้อมูลประวัติด้านจริยธรรมของหน่วยงาน
หน่วยงาน

ลำดับ	รายชื่อผู้ปฏิบัติงาน/ตำแหน่ง	เหตุการณ์/ข้อมูลโดยสรุป	ผลการดำเนินการ	ลงชื่อผู้บันทึก

หน่วยงาน หมายถึง ฝ่าย สท. ปจ. ศป. ปณ.

เอกสารหมายเลข ๔

แบบ จธ.๔

แบบบันทึกข้อมูลประวัติด้านจริยธรรมของหน่วยงาน
หน่วยงาน ฝ่ายดูแลกิจการ

ลำดับ	รายชื่อผู้ปฏิบัติงาน/ตำแหน่ง	เหตุการณ์/ข้อมูลโดยสรุป	ผลการดำเนินการ	ลงชื่อผู้บันทึก
๑	นายสรเสรี คุณธรรม นบง.๗	ได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณผู้มีศีลธรรมอันดี ประจำปี ๒๕๕๗ จาก อบต.บ้านใหม่ดี เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘	จัดทำหนังสือรายงาน กจป. ผ่าน รค. เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘	(นายเชื้อสตัย สุจริต) หอก.
๒	นายต่อต้าน ขอบก่อเรือง นบง.๔	ได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมจากนายโปร่งใส ปฏิบัติดี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ กรณีเปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น โดยมีได้รับอนุญาต เพื่อหวังผลประโยชน์ที่มิควรได้สำหรับตนเองและผู้อื่น	ปณท. พิจารณาแล้วเห็นว่ากรกระทำดังกล่าว เป็นการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท. ข้อที่ ๗.๑๒ จึงให้ลงโทษตัดเงินเดือนจำนวน ๑๐% มีกำหนด ๑ เดือน และให้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตัวทัศนคติด้วย	(นายเชื้อสตัย สุจริต) หอก.
๓	นายต่อต้าน ขอบก่อเรือง นบง.๔	เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรจริยธรรมพัฒนาชีวิต วันที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ ที่ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ปณท.	เป็นการเข้ารับการอบรมตามที่ ปณท. ได้พิจารณาสั่งการ	(นายเชื้อสตัย สุจริต) หอก.

หน่วยงาน หมายถึง ฝ่าย สท. ปจ. ศป. ปณ.

แบบ จธ.๕

แบบรายงานผลการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท

หน่วยงาน

รอบระยะเวลาประเมิน

เรียน กอปป.

ข้าพเจ้า ตำแหน่ง ได้ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และได้แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับทราบประมวลจริยธรรมของ ปณท เพื่อยึดถือเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติตน พร้อมทั้งได้ทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และได้เฝ้าติดตามมีข้อรับทราบในแบบบันทึกข้อมูลการเผยแพร่และส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จธ.๒) พร้อมเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวไว้ ณ สถานที่ปฏิบัติงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และขอรายงานผลการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัด ดังนี้

- ☐ ในรอบระยะเวลาประเมิน ไม่มีผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท
- ☐ ในรอบระยะเวลาประเมิน มีผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท จำนวน ราย ดังนี้

ลำดับ	ผู้ร้องเรียน	ผู้ถูกร้องเรียน	เหตุการณ์/ข้อมูลการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท ตามข้อร้องเรียนโดยสรุป	ผล/ความก้าวหน้าในการดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
โทรศัพท์ โทรสาร

ลงชื่อ ผู้รายงาน
ตำแหน่ง
..... / /

- หมายเหตุ : ๑) กรณีผู้ถูกร้องเรียนหลายรายสามารถจัดทำเป็นเอกสารแนบเพิ่มเติมได้
- ๒) หน่วยงาน หมายถึง ฝ่าย สท. ปจ. ศป. ศผ. ปณ.
- ๓) ผู้รับผิดชอบดำเนินการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานฉบับนี้

เอกสารหมายเลข ๕

แบบ จธ.๕

แบบรายงานผลการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท

หน่วยงาน ฝ่ายดูแลกิจการ

รอบระยะเวลาประเมิน วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

เรียน กอปป.

ข้าพเจ้า นายจริยธรรม วัชรศักดิ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายดูแลกิจการ ได้ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และได้แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดทุกคนได้รับทราบประมวลจริยธรรมของ ปณท เพื่อยึดถือเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติตน พร้อมทั้งได้ทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และได้เฝ้าติดตามมีข้อรับทราบในแบบบันทึกข้อมูลการเผยแพร่และส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท (แบบ จธ.๒) พร้อมเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวไว้ ณ สถานที่ปฏิบัติงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และขอรายงานผลการประเมินการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในสังกัด ดังนี้

- ☐ ในรอบระยะเวลาประเมิน ไม่มีผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท
- ☒ ในรอบระยะเวลาประเมิน มีผู้ปฏิบัติงานในสังกัดได้รับการร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท จำนวน ราย ดังนี้

ลำดับ	ผู้ร้องเรียน	ผู้ถูกร้องเรียน	เหตุการณ์/ข้อมูลการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท ตามข้อร้องเรียนโดยสรุป	ผล/ความก้าวหน้าในการดำเนินการ
๑	นายโป่งใส ปฏิบัติ	นายต่อต้าน เชื้อบ่อเรือง	เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นโดยมิได้รับอนุญาต เพื่อหวังผลประโยชน์ที่ควรได้สำหรับตนเองและผู้อื่น	ปณท พิจารณาแล้วเห็นว่ากรกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท ข้อที่ ๗.๑๒ จึงให้ลงโทษตัดเงินเดือนจำนวน ๑๐% มีกำหนด ๑ เดือน และให้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทัศนคติด้วย

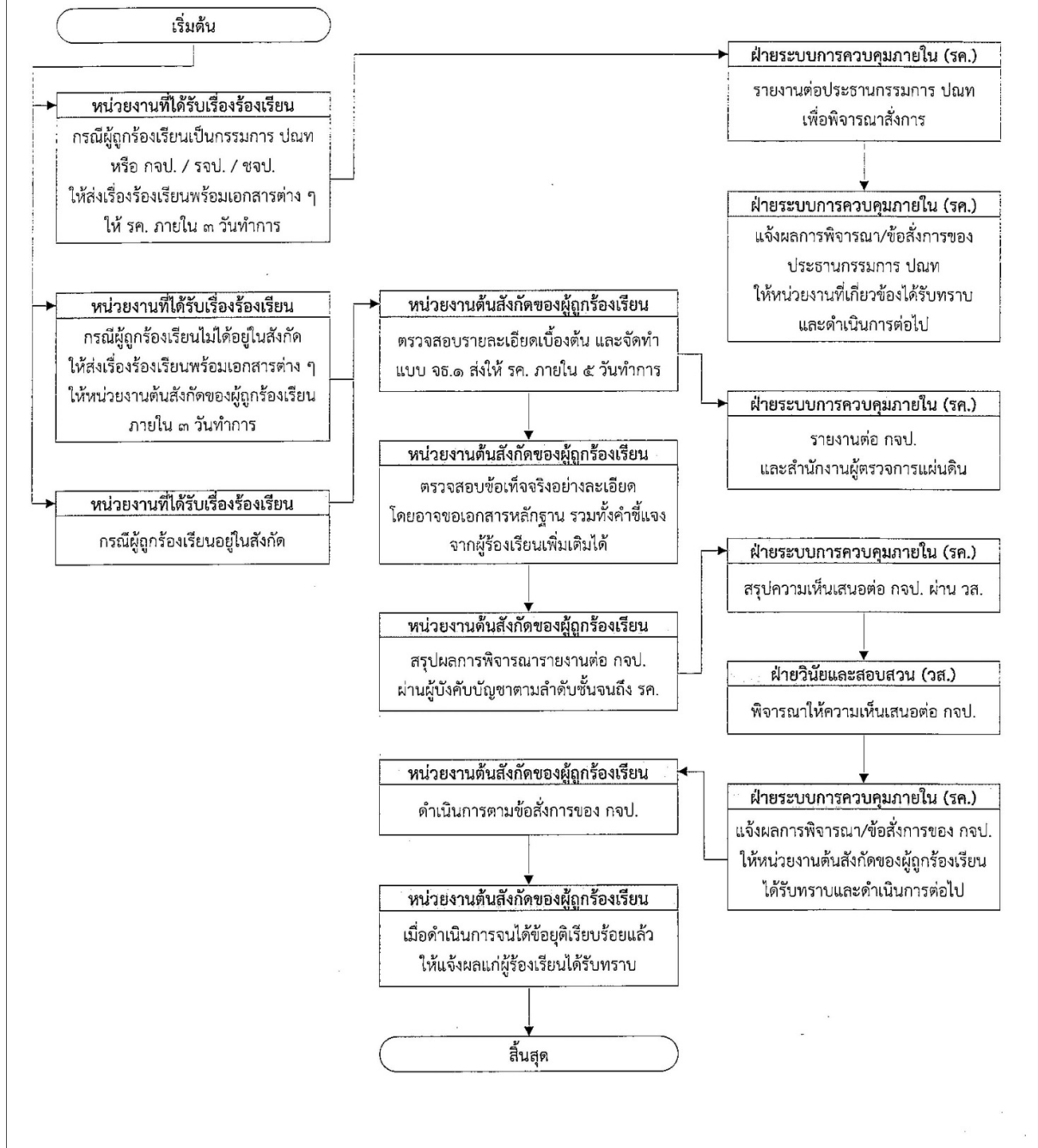
ผู้รับผิดชอบดำเนินการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย นายเชื้อศักดิ์ สุจริต (บริหาร)
โทรศัพท์ โทรสาร ๐-๒๕๖๓-๐๐๐๐๐

ลงชื่อ นายจริยธรรม วัชรศักดิ์ ผู้รายงาน
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายดูแลกิจการ
๗ / ตุลาคม / ๒๕๕๕

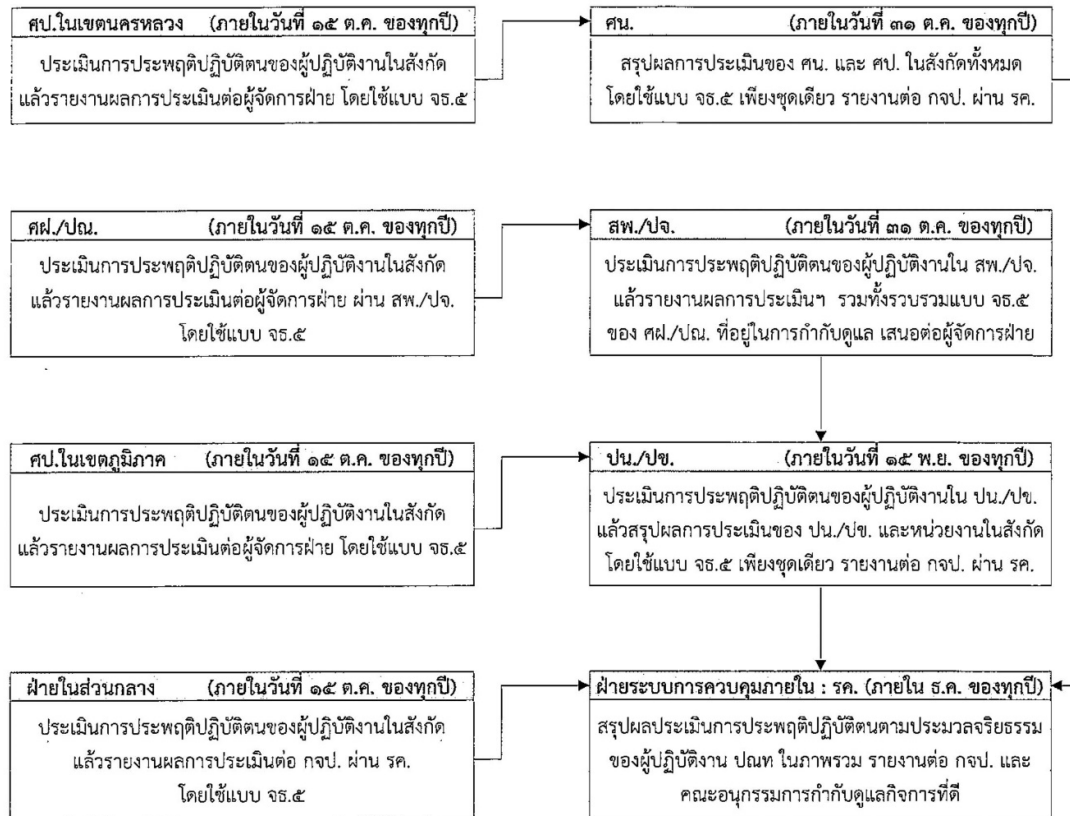
- หมายเหตุ : ๑) กรณีผู้ถูกร้องเรียนหลายรายสามารถจัดทำเป็นเอกสารแนบเพิ่มเติมได้
- ๒) หน่วยงาน หมายถึง ฝ่าย สท. ปจ. ศป. ศผ. ปณ.
- ๓) ผู้รับผิดชอบดำเนินการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานฉบับนี้

เอกสารหมายเลข ๒

แผนภาพแสดงวิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ ปณท



แผนภาพแสดงวิธีปฏิบัติในการรายงานผลการประพฤติปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ ปณท



- ระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๑๙๓ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการการให้ความคุ้มครองพยาน การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้บำเหน็จความชอบ พ.ศ. ๒๕๕๔



ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ฉบับที่ ๑๙๓

ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการการให้ความคุ้มครองพยาน การกันเป็นพยาน

การลดโทษ และการให้บำเหน็จความชอบ

พ.ศ. ๒๕๕๔

เพื่อให้การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวินัยและการลงโทษเป็นไปด้วยความเหมาะสม ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓.๑.๑.๓ แห่งข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๒ ว่าด้วย อำนาจหน้าที่กรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๔๗ กรรมการผู้จัดการใหญ่ จึงออก ระเบียบว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการการให้ความคุ้มครองพยาน การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ บำเหน็จความชอบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๑๙๓ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการการให้ความคุ้มครองพยาน การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้บำเหน็จความชอบ”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างตามข้อบังคับบริษัท ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล

“วินัย” หมายความว่า วินัยอย่างร้ายแรงฐานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่การงาน โดยมีขอบเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มีควรได้ เป็นการทุจริตต่อหน้าที่ ตามข้อบังคับคณะกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๘ ว่าด้วย ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน พ.ศ. ๒๕๔๔

ข้อ ๔ ให้ผู้จัดการฝ่ายวินัยและสอบสวนรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ ผู้ปฏิบัติงานผู้ใดให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อผู้มีหน้าที่ สอบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามข้อบังคับ ระเบียบของบริษัท อันเป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อบริษัท ให้ถือว่าผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับความคุ้มครองพยาน และอาจได้รับบำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ ตามระเบียบนี้

ข้อมูลหรือถ้อยคำตามวรรคหนึ่งจะถือว่าเป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อบริษัท ต่อเมื่อเป็น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ดำเนินการทางวินัยได้ หรือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลงโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำความผิดได้ และมีผลทำให้สามารถประหยังบประมาณบริษัทเป็นอย่างมาก หรือมีผลทำให้สามารถรักษาไว้ซึ่งระบบบริหาร บริษัทที่ดีโดยรวมได้ ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นเป็นผู้กระทำความผิดวินัยนั้นเสียเอง หรืออาจจะถูกกล่าวหาว่ามี ส่วนร่วมในการกระทำผิดวินัยนั้นด้วย ไม่ให้ได้รับบำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษตามข้อนี้

-๒-

ข้อ ๖ ผู้ปฏิบัติงานผู้ที่อาจถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมในการกระทำผิดวินัยกับผู้ปฏิบัติงานอื่น ถ้าได้ให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา หรือให้ถ้อยคำเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยที่ได้กระทำมาต่อบุคคลหรือ คณะบุคคลที่มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามข้อบังคับ ระเบียบของบริษัท และข้อมูล หรือถ้อยคำนั้นเป็นปัจจัยสำคัญจนเป็นเหตุให้มีการสอบสวนทางวินัยแก่ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการกระทำผิด อาจได้รับการกันเป็นพยาน การลดโทษ หรือการให้ความคุ้มครองพยานตามระเบียบนี้

ข้อ ๗ การให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำตามข้อ ๕ หรือข้อ ๖ ที่จะได้รับประโยชน์ตามระเบียบนี้ จะต้องเป็นความเชื่อโดยสุจริตว่ามีการกระทำผิดวินัยหรือเป็นไปตามที่ตนเองเชื่อว่าเป็นความจริง และไม่มี การกลับถ้อยคำนั้นในภายหลัง

การให้ข้อมูลหรือถ้อยคำตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือเป็นการเปิดเผยความลับของบริษัท และไม่เป็นการ การกระทำการซ้ำผู้บังคับบัญชาเหนือตน

ข้อ ๘ ผู้บังคับบัญชามีความล่าช้าขั้นที่ได้รับความเสียหายที่รายงานกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

หมวด ๒ การคุ้มครองพยาน

ข้อ ๙ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและกรรมการผู้จัดการใหญ่มีหน้าที่ให้ความคุ้มครองพยาน ดังต่อไปนี้

- (๑) ไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลใดๆ ที่จะทำให้ทราบว่ามีผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ
- (๒) ไม่ใช้อำนาจไม่ว่าในทางใดหรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการกลั่นแกล้งหรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลทำให้กระทบสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ในทางเสียหาย
- (๓) ให้ความคุ้มครองมิให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกข่มขู่เพราะเหตุที่มีการให้ข้อมูลหรือ ถ้อยคำ

(๔) ประสานงานกับฝ่ายกฎหมายเพื่อเป็นทนายแก่ต่างคดีให้ถ้าผู้ถูกฟ้องเป็นคดีต่อศาล ในกรณีที่พยานผู้ได้ร้องขอเป็นหนังสือ กรรมการผู้จัดการใหญ่จะพิจารณาย้ายผู้นั้นหรือ พิจารณาดำเนินการอื่นใดที่เห็นว่าจำเป็นเพื่อให้ผู้นั้นได้รับความคุ้มครอง โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมหรือ เห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น และไม่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนหรือกระบวนการตามที่บริษัทกำหนดไว้ก็ได้

ข้อ ๑๐ พยานผู้ใดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นยังไม่ได้ให้การคุ้มครองตามข้อ ๙ หรือการให้การคุ้มครองดังกล่าวยังไม่เพียงพออาจยื่นคำร้องเป็นหนังสือต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อ พิจารณาดำเนินการ

ข้อ ๑๑ เมื่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ได้รับคำร้องตามข้อ ๑๐ แล้ว หากมีมูลน่าเชื่อว่า เป็นไปตามที่พยานกล่าวอ้าง ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ดำเนินการให้ความคุ้มครองพยานในโอกาสแรก ที่ สามารถกระทำได้

ข้อ ๑๒ การให้ความคุ้มครองพยานตามหมวดนี้ให้พิจารณาดำเนินการในโอกาสแรก ที่ สามารถกระทำได้ และให้เริ่มตั้งแต่มีการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำตามข้อ ๕ และข้อ ๖ แล้วแต่กรณี จนกว่าจะมีการสั่งยุติหรือการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบนี้แก่ผู้เป็นต้นเหตุเสร็จสิ้น

-๓-

หมวด ๓

การกันเป็นพยาน และการลดโทษ

ข้อ ๑๓ ก่อนมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ใดกระทำความผิดวินัย ถ้าผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำตามข้อ ๖ ไม่ใช่ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการกระทำความผิดวินัยในเรื่อนั้น และเป็นกรณีที่ไม่อาจ แสวงหาข้อมูล หรือพยานหลักฐานอื่นใดเพื่ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้เป็นต้นเหตุการกระทำความผิดวินัย ในเรื่อนั้นได้นอกจากจะได้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานจากผู้นั้น กรรมการผู้จัดการใหญ่อาจกันผู้นั้นเป็นพยานได้

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่ผู้ที่ถูกกันเป็นพยานตามข้อ ๑๓ ไม่มาให้ถ้อยคำต่อบุคคลหรือคณะบุคคลผู้มี หน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามข้อบังคับ ระเบียบของบริษัท หรือมาแต่ไม่ให้ถ้อยคำหรือ ให้ถ้อยคำแต่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ หรือให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือกลับคำให้การ ให้การกัน ผู้นั้นไว้เป็นพยานเป็นอันสิ้นสุดลง

ข้อ ๑๕ ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่แจ้งเรื่องการกันผู้ปฏิบัติงานตามข้อ ๑๓ ไว้เป็นพยาน หรือ การสิ้นสุดการกันเป็นพยานตามข้อ ๑๔ ให้บุคคลหรือคณะบุคคลผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบ ตามข้อบังคับ ระเบียบของบริษัทและผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นทราบ

ข้อ ๑๖ ผู้ปฏิบัติงานผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำตามข้อ ๖ ผู้ใดได้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำที่ สำคัญจนเป็นเหตุให้ลงโทษทางวินัยแก่ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการกระทำความผิดได้ และผู้นั้นต้องถูกลงโทษทางวินัย เพราะเหตุที่ได้ร่วมกระทำความผิดวินัยนั้นด้วย ถ้ากรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาเห็นว่าผู้นั้นมิได้เป็นต้นเหตุแห่ง การกระทำความผิดวินัยนั้น หรือได้ร่วมกระทำความผิดวินัยไปเพราะตกอยู่ในอำนาจบังคับ หรือกระทำไป โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่อาจพิจารณาลดโทษให้ผู้นั้นต่ำกว่าโทษที่ควรได้รับจริงได้ แต่ทั้งนี้ ต้องไม่ต่ำกว่าการลดโทษที่อาจกระทำได้ตามที่ข้อบังคับ ระเบียบกำหนด

หมวด ๔

การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ

ข้อ ๑๗ กรรมการผู้จัดการใหญ่อาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ให้ ข้อมูลหรือถ้อยคำตามข้อ ๕ ได้ดังนี้

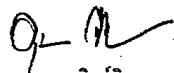
(๑) ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำนั้นเป็นข้อควรพิจารณาในการนำไปใช้เป็น ข้อมูลประกอบในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน

(๒) รางวัล

(๓) คำชมเชยเป็นหนังสือ

ข้อ ๑๘ ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษตามข้อ ๑๗ แก่ผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำตามข้อ ๕ ตามระดับความมากน้อยของประโยชน์และผลดีที่บริษัทได้รับ จากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๔



(นางสาวอานุสรา จิตต์มิตรภาพ)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

๕๐๖



ระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๓๐๒ ว่าด้วย การร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓



ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ฉบับที่ ๓ ๐ ๒

ว่าด้วย การร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๖๓

เพื่อให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถรักษาตลอดจนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพมาตรฐาน การให้บริการให้อยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ การดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่างๆ การแก้ไขปัญหา การวางแผนทาง การป้องกันข้อร้องเรียนมิให้เกิดซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้ทั่วทั้งองค์กร และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางการร้องเรียน ตลอดจนมี ส่วนร่วมในการสอดส่องกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติของพนักงานหรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท อันจะ เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของบริษัทในการป้องกันผลกระทบการใด ๆ ที่ไม่สมควรซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓.๔.๑ แห่งข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๒ ว่าด้วย อำนาจหน้าที่กรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๔๗ กรรมการผู้จัดการใหญ่ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๓ ๐ ๒ ว่าด้วย การร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๒๐๐ ว่าด้วย การร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

บรรดาระเบียบ คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วที่ขัดหรือแย้ง กับระเบียบนี้ ให้ใช้ตามระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

“กรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัท

“หน่วยงาน” หมายความว่า ฝ่าย สำนักงานไปรษณีย์นครหลวง/เขต

-๒-

“ที่ทำการ”	หมายความว่า	ศูนย์ไปรษณีย์ ศูนย์รับฝากไปรษณีย์ จำนวนมาก ที่ทำการไปรษณีย์ และ หน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่า
“หน่วยงานที่รับผิดชอบ”	หมายความว่า	หน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่มีการร้องเรียนไม่ว่าจะมีการระบุ หน่วยงานที่รับผิดชอบไว้ในเรื่องร้องเรียน หรือไม่
“การร้องเรียน”	หมายความว่า	การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนโดย เดินทางมาด้วยตนเอง การร้องเรียนทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ การร้องเรียนทางสื่อสังคม ออนไลน์ การร้องเรียนที่ปรากฏตามสื่อต่างๆ หรือการร้องเรียนที่ได้รับมาโดยทางอื่น
“ผู้ร้องเรียน”	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการ ประชาชน หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน รวมทั้งสื่อมวลชนและ ผู้ปฏิบัติงานของบริษัท
“ผู้ปฏิบัติงาน”	หมายความว่า	พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้าง รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ของบริษัท
“กฎเกณฑ์”	หมายความว่า	กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง บันทึกสั่งการ ที่บริษัทกำหนดเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์หรือ แนวทางปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน
“การทุจริต”	หมายความว่า	เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดย ชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการกระทำผิดกฎหมายในลักษณะ ของการฉ้อฉลหลอกลวง ปกปิด หรือใช้ อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ และเป็นการ กระทำที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการข่มขู่ บังคับจากผู้อื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินเงิน ทองหรือบริการ เพื่อเลี่ยงการจ่ายเงินหรือ ให้บริการ หรือเพื่อรักษาความได้เปรียบ ส่วนตนหรือความได้เปรียบทางธุรกิจ

-๓-

“การล่วงละเมิดหรือ
การคุกคามทางเพศ”

หมายความว่า

การกระทำ หรือพฤติกรรมใดๆ ที่สื่อไป
ในทางเพศ ทั้งโดยทางตรง หรือโดย
ทางอ้อม ผ่านการใช้สายตา วาจา ข้อความ
ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร
ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามก
อนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือการกระทำอย่าง
อื่นในทำนองเดียวกัน โดยประการที่น่าจะ
ทำให้ผู้ถูกคุกคามได้รับความเดือดร้อน
รำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึก
ถูกเหยียดหยาม และให้ความหมายรวมถึง
การติดตามรังควาน หรือการกระทำใดที่
ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยทางเพศ

ข้อ ๕ ให้ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้
ในกรณีที่ไม้อาจปฏิบัติตามระเบียบนี้ได้หรือเห็นสมควรปฏิบัติเป็นอย่างอื่นที่เป็นผลดี
ให้รายงานตามลำดับจนถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ผ่านฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อพิจารณาสั่งการ

หมวด ๑

สิทธิการร้องเรียนและการเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องเรียนต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับ
การละเมิดหรือการกระทำใดๆ อันอาจทำให้ผู้ร้องเรียนหรือบริษัทได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรมหรือเกิด
ความไม่พึงพอใจในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) พบเห็นหรือสงสัยว่าสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ไม่ถึงผู้รับ สูญหาย เสียหาย หรือล่าช้า
ผิดปกติอันไม่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบสวนและการขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย
ที่บริษัทได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ
- (๒) พบเห็นหรือสงสัยว่าบริการการเงินไม่ถึงผู้รับ สูญหาย หรือล่าช้าผิดปกติอันไม่เกี่ยวข้องกับ
หลักเกณฑ์การตรวจสอบสวนและการขอให้ชดใช้ค่าเสียหายที่บริษัทได้กำหนดไว้เป็น
การเฉพาะ
- (๓) พบเห็นหรือสงสัยว่าบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับธุรกิจไปรษณีย์ไม่ถึงผู้รับ สูญหาย
ล่าช้าผิดปกติ ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ขาดสูญหาย เป็นต้น
- (๔) พบเห็นหรือสงสัยว่าการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทมีความไม่โปร่งใสหรือไม่มีความเป็นธรรม
- (๕) พบเห็นหรือสงสัยว่าผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริต/ประพฤติมิชอบปฏิบัติหน้าที่หรือ
ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่
- (๖) พบเห็นหรือสงสัยว่าไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

-๔-

- (๗) พบเห็นหรือสงสัยว่ามีการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
- (๘) กรณีอื่นๆ โดยทั่วไปอันจะก่อให้เกิดความเสียหายกับบริษัท

ข้อ ๗ การร้องเรียนควรใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน สามารถติดต่อกลับได้
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- (๓) รายละเอียดการกระทำหรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียนให้ชัดเจน
- (๔) วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

ข้อ ๘ การร้องเรียนสามารถกระทำด้วยวิธีการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์
- (๒) ร้องเรียนโดยทางโทรศัพท์
- (๓) ร้องเรียนโดยเดินทางมาด้วยตนเอง
- (๔) ร้องเรียนโดยทางโทรสาร
- (๕) ร้องเรียนโดยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- (๖) ร้องเรียนโดยทางสื่อสังคมออนไลน์
- (๗) ร้องเรียนโดยทางสื่อมวลชนหรือสื่ออื่นๆ
- (๘) ร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย
- (๙) ร้องเรียนโดยทางอื่นใด

ข้อ ๙ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้กรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจไม่รับเรื่องไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณาตามระเบียบนี้

- (๑) เรื่องที่เป็นนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนคณะกรรมการบริษัท
- (๒) เรื่องที่เกี่ยวกับการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์หรือกรณีอื่นใดที่บริษัทได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ
- (๓) เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาโทษทางวินัยหรือสอบสวนทางวินัย หรือความรับผิดชอบทางแพ่ง
- (๔) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล
- (๕) เรื่องการขอสอบสวนหรือการขอให้ชดเชยค่าเสียหายจากการใช้บริการที่บริษัท ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ
- (๖) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามข้อ ๗ หรือมีการระบุข้อมูลเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจน เพียงพอที่บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- (๗) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานหรือไม่ดำเนินการตามที่ บริษัทขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- (๘) เรื่องร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำหยาบคาย ไม่สุภาพ

-๕-

กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณาตามวาระหนึ่ง อาจจัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นข้อมูลเพื่อการบริหารหรือการควบคุมภายในตามควรแก่กรณี

ข้อ ๑๐ ให้ฝ่ายอำนวยการกลางมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือจากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐ หรือหนังสือร้องเรียนอื่นใดที่เรียนถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยนำเสนอ ปณท พิจารณาสั่งการ แล้วส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อลงทะเบียนรับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการภายใน ๑ - ๒ วันทำการนับถัดจากวันรับเรื่อง ทั้งนี้ ให้สำเนาเรื่องดังกล่าวส่งฝ่ายบริการลูกค้าทราบโดยเร็วเพื่อติดตามผลการดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๑ ให้ฝ่ายบริการลูกค้ามีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปรษณีย์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ทางศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) การแจ้งเบาะแสทุจริตทางหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย เดินทางมาร้องเรียนที่ฝ่ายบริการลูกค้า และช่องทางอื่นๆ แล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

ข้อ ๑๒ ให้ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรมีหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชนหรือสื่ออื่นๆ แล้วนำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการภายในวันที่ตรวจสอบก่อนจัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ และสำเนาส่งให้ฝ่ายบริการลูกค้าทราบ

ข้อ ๑๓ ให้ที่ทำการมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามหมวด ๒ กรณีการร้องเรียนที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของที่ทำการให้รายงานหน่วยงานต้นสังกัดโดยผ่านไปรษณีย์พื้นที่และไปรษณีย์จังหวัด ยกเว้นศูนย์ไปรษณีย์ให้รายงานหน่วยงานต้นสังกัดทราบโดยตรงภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

ข้อ ๑๔ ให้ไปรษณีย์พื้นที่และไปรษณีย์จังหวัด มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามหมวด ๒ กรณีการร้องเรียนที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของไปรษณีย์พื้นที่และไปรษณีย์จังหวัดให้รายงานหน่วยงานต้นสังกัดทราบภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

ข้อ ๑๕ ให้สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงและสำนักงานไปรษณีย์เขตมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามหมวด ๒ กรณีการร้องเรียนที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงและสำนักงานไปรษณีย์เขตให้หน่วยงานนั้นจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

ข้อ ๑๖ ในกรณีหน่วยงานอื่นๆ นอกเหนือจากข้อ ๑๐ ถึงข้อ ๑๕ ได้รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ให้หน่วยงานนั้นดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามหมวด ๒ กรณีที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้หน่วยงานนั้นจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

-๖-

ข้อ ๑๗ กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนโดยการพิจารณาสั่งการโดยตรงจากผู้บริหารซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือตำแหน่งที่เทียบเท่าขึ้นไป หรือเป็นเรื่องลับลับมากลับที่สุด และเป็นเรื่องที่ต้องติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง แล้วสรุปรายงานผู้บริหารผู้สั่งการและสำเนาเรื่องให้ฝ่ายบริการลูกค้าทราบโดยเร็ว

หมวด ๒

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๐ ถึงข้อ ๑๗ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยพิจารณาตามกฎหมาย ระเบียบ หรือพหุติการณที่เกี่ยวของ และในกรณีจำเป็นอาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยงานของบริษัทหรือผู้ร้องเรียนและ/หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมสรุปประเด็นสาระสำคัญและความเห็นเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อทราบหรือพิจารณาวินิจฉัยสั่งการแล้วแต่กรณี ดังนี้

- (๑) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
- (๒) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการการเงิน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
- (๓) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไปรษณีย์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
- (๔) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
- (๕) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบ ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
- (๖) กรณีการร้องเรียนจากสื่อมวลชนต่างๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ เป็นต้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นกรณีเร่งด่วนให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง แล้วแจ้งให้ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรตอบชี้แจงสื่อมวลชนให้ทราบในเบื้องต้นอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป
- (๗) กรณีการร้องเรียนจากสื่อมวลชนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเอกสารไม่พร้อม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าที่กำหนด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตอบชี้แจงสื่อมวลชนนั้นทราบในเบื้องต้นก่อนภายใน ๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

-๗-

(๘) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๙) กรณีการร้องเรียนเรื่องอื่นๆ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

กรณีการร้องเรียน (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๘) และ (๙) ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าที่กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกรายงานเหตุผลและความจำเป็นเบื้องต้นขอขยายระยะเวลาต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อนวันสิ้นสุดกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๑๙ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้สรุปประเด็นสาระสำคัญนำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายภายใน ๓ วันทำการและเมื่อกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายวินิจฉัยสั่งการแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ให้ตอบชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนที่มีการระบุชื่อ ที่อยู่ ทราบอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

(๒) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามคำวินิจฉัยสั่งการของกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนทราบก็ให้ดำเนินการภายในวันทำการถัดไปและหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนนั้นต้องตอบชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในกรณีมีการระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณีอย่างช้าภายในวันทำการถัดไปจากวันที่ได้รับเรื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(๓) ดำเนินการตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๒๐ กรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามข้อ ๑๙ แล้ว ให้จัดส่งสำเนาหนังสือตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนหรือผลการดำเนินการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๑ ถึง ข้อ ๑๗ ทราบ แล้วแต่กรณีภายในวันที่จัดส่งหนังสือตอบผู้ร้องเรียนหรือดำเนินการตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

หมวด ๓

การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน

ข้อ ๒๑ ให้หน่วยงานข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ และข้อ ๑๖ จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามและประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ สรุปผลการปฏิบัติในทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน รวบรวม สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการ และแจ้งสรุปผลการดำเนินงานให้ฝ่ายบริการลูกค้าทราบ โดยให้รายงานผล

-๘-

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ แต่ต้องไม่เกินวันทำการสุดท้ายของเดือน กรณีที่ไม่สามารถกรอกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดได้ ให้ส่งข้อมูลโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นใดที่ทำให้การรายงานผลสามารถดำเนินการได้โดยรวดเร็วและครบถ้วนถูกต้อง

ข้อ ๒๒ ให้ที่ทำการจัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียนของที่ทำการที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรงและประสานงานกับสำนักงานพื้นที่ โดยให้รวบรวมสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการและจัดส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดรวบรวมสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการ ยกเว้นศูนย์ไปรษณีย์ให้จัดส่งหน่วยงานต้นสังกัดโดยตรงพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ แต่ต้องไม่เกินวันทำการสุดท้ายของเดือน

ข้อ ๒๓ ให้ไปรษณีย์พื้นที่และไปรษณีย์จังหวัด จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรง ติดตาม และประสานงานกับที่ทำการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานต้นสังกัด โดยให้รวบรวมสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการของไปรษณีย์พื้นที่และไปรษณีย์จังหวัด รวมถึงรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนของที่ทำการในสังกัด จัดส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ แต่ต้องไม่เกินวันทำการสุดท้ายของเดือน

ข้อ ๒๔ ให้สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงและสำนักงานไปรษณีย์เขต จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียนของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงและสำนักงานไปรษณีย์เขต ที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรง ติดตามและประสานงานกับไปรษณีย์พื้นที่ ไปรษณีย์จังหวัด และที่ทำการในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยให้รวบรวมสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงและสำนักงานไปรษณีย์เขต และรวบรวมสถิติของไปรษณีย์พื้นที่ ไปรษณีย์จังหวัด และที่ทำการในสังกัดที่รับผิดชอบ โดยให้รายงานผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ แต่ต้องไม่เกินวันทำการสุดท้ายของเดือน

ข้อ ๒๕ ให้ฝ่ายบริการลูกค้ารวบรวมสรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากหน่วยงานตามข้อ ๒๑ และข้อ ๒๔ เป็นรายเดือน เพื่อรายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยเร็ว

ประกาศ ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายก่องกิจ ด้านชัยจิตร)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ

โทร 0 2831 3587

<http://intra.praisanee.com/cgsd/>