



203.39.04 การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)

1. หลักการและเหตุผล

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) บรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ภารกิจและเป้าหมายของธนาคารภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง ของ ธ.ก.ส. ทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร หากพบว่ามีการละเมิดจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จะไม่มีการพ้องผันใดๆ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เมื่อพบเห็นการกระทำของคณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้างของ ธ.ก.ส. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. รวมทั้งผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ และความประพฤติที่มีขอบ สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ตามช่องทางที่ ธ.ก.ส. กำหนดไว้ โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามมาตราการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปราศจากการทุจริต และการกระทำผิดทุกรูปแบบ ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้างของ ธ.ก.ส. ทุกคน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแสดงถึงการไม่เห็นด้วยต่อการกระทำที่น่าสงสัยว่าไม่ถูกต้อง ทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง จรรยาบรรณ หรือเป็นความประพฤติที่มีขอบ ขัดต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ ธ.ก.ส.

2.2 เพื่อป้องกันการกระทำผิดและปราบปรามการทุจริตทุกรูปแบบอย่างจริงจัง

2.3 เพื่อให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม ได้รับความปลอดภัยไม่ให้ถูกคุกคาม ช่มชู้ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมทั้งเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ

2.4 เพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณาเรื่องที่แจ้งเบาะแสดำเนินการอย่างโปร่งใส และยุติธรรม กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ปลอดภัย และรักษาข้อมูลเป็นความลับตามนโยบาย มาตราการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล

3. หลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

3.1 มีลักษณะการกระทำผิด ดังต่อไปนี้

3.1.1 การทุจริตต่อหน้าที่

3.1.2 การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส.

3.1.3 การเปิดเผยข้อมูล ธ.ก.ส. โดยมิได้รับอนุญาต

3.1.4 การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

3.1.5 การใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ เพื่อให้บุคคลมอบให้หรือหามาให้ซึ่งทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองหรือผู้อื่น



- 3.1.6 การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ของ ธ.ก.ส. โดยมิได้รับอนุญาต
- 3.1.7 การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของ ธ.ก.ส.
- 3.1.8 การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
- 3.1.9 การเรียกรับหรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

โดยผิดกฎหมาย

3.2 ต้องไม่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้น ระบุช่องทางที่สามารถติดต่อผู้แจ้งเบาะแสได้อย่างน้อย 1 ช่องทาง ชื่อ-นามสกุล พนักงาน ธ.ก.ส. ที่กระทำผิด ข้อเท็จจริงของเรื่องที่แจ้งเบาะแส เช่น วัน เวลา สถานที่ รายละเอียดเหตุการณ์ที่ชัดเจน สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้ และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการแจ้งเบาะแส (ถ้ามี)

3.3 ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีส่วนงาน หรือหน่วยงานอื่นกำลังดำเนินการตรวจสอบ หรือมีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3.4 ต้องไม่เป็นเรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

4. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

4.1 ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ธ.ก.ส. สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ก็สามารถให้ความยินยอมได้

4.2 ธ.ก.ส. จะไม่เปิดเผยชื่อตัว หรือข้อมูลใดๆ ที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ เว้นแต่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ หรือผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ

4.3 ธ.ก.ส. จะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล มิให้ได้รับการข่มขู่ คุกคาม กลั่นแกล้ง ไม่เป็นธรรมจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลนั้น ๆ

4.4 กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล เห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้ ธ.ก.ส. กำหนดมาตรการคุ้มครองตามความเหมาะสมได้ หรือ ธ.ก.ส. อาจคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

5. วิธีการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

5.1 ผู้แจ้งเบาะแสต้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) ของตนเอง กรณีที่ไม่ระบุตัวตน จะต้องให้รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่แสดงถึงการกระทำผิด

5.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และควรมีรายละเอียด ดังนี้

5.2.1 วัน เดือน ปี เวลา ที่กระทำผิด

5.2.2 ชื่อ-นามสกุล ของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้กระทำผิด

5.2.3 เรื่องที่แจ้งเบาะแส เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ

5.2.4 พื้นที่เกิดเหตุ

5.2.5 รายละเอียดการกระทำผิด



5.2.6 ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ทำผิดได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร เกี่ยวกับการกระทำผิดของคณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้าง ของ ธ.ก.ส. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

5.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

5.2.7.1 การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนงาน

5.2.7.2 การใช้บริการการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้แจ้ง เบาะแสได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือส่วนงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

5.2.7.3 การแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่องและ เก็บเป็นฐานข้อมูล

6. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ธนาคารกำหนด

6.1 กรณีเป็นการกระทำผิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee : ROC) ให้แจ้งเบาะแสต่อประธานกรรมการ ธ.ก.ส.

6.2 กรณีเป็นการกระทำผิดของคณะกรรมการ และผู้จัดการ ให้แจ้งเบาะแสต่อคณะกรรมการกำกับ ความเสี่ยง (Risk Oversight Committee : ROC)

6.3 กรณีเป็นการกระทำผิดของพนักงาน และลูกจ้าง ให้แจ้งเบาะแสต่อผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการที่ กำกับดูแลสายงานกำกับการปฏิบัติงาน หรือผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต โดย สามารถแจ้งได้ด้วยตนเอง หรือดำเนินการแจ้งตามช่องทางการแจ้งเบาะแส ดังต่อไปนี้

6.3.1 จดหมาย : สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
เลขที่ 48/8 หมู่ 18 ถนนประชาชื่น แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

6.3.2 E-Mail : fraud@baac.or.th

6.3.3 โทรศัพท์ : 02-558-6444, 02-587-9254

6.3.4 Website

6.3.4.1 Internet : <https://www.baac.or.th>

URL : <https://www.baac.or.th/th/content-whistleblowing.php>

6.3.4.2 Intranet : <http://baacnet>

URL : <https://jewel.int.baac.or.th/whistleblowing/main.php>

6.3.5 Social Media : Application Line (Line ID : @Fraudbaac)

6.3.6 ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า : Voice of Customer (VOC)



203.39.04 การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกระบวนการ

ประเภทคู่มือ	คู่มือคุณภาพ
รายละเอียดของกระบวนการ	เป็นการจัดทำเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด วิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งทำให้การ ปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนงานมีความชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถนำไป ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน
ส่วนงานเจ้าของกระบวนการ	สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต (จท.)
กลุ่มงานรับผิดชอบ	กลุ่มงานตรวจสอบข้อเท็จจริง
ระยะเวลาดำเนินการ	ถือใช้คู่มือวิธีปฏิบัติงานจนกว่าจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิก
ผลลัพธ์ของกระบวนการ	รายงานและแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด
ส่วนงานที่รับมอบกระบวนการ	สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต (จท.)
มาตรฐานด้านระยะเวลา (SLA) ของกระบวนการ	37 วันทำการ

ส่วนที่ 2 ตารางขั้นตอนกระบวนการ

การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)

ชื่อขั้นตอน	ประเภท สัญลักษณ์	SLA (หน่วย เวลา)	ผู้ดำเนินการ	เอกสารและระบบที่เกี่ยวข้อง
1. รับแจ้งเบาะแสด การกระทำผิด	Activity	½ วัน ทำการ	- พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย - ผู้รับเรื่องตาม ช่องทางการแจ้ง เบาะแสการกระทำผิด	1. แบบรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด 2. เอกสารหลักฐานจากการแจ้งเบาะแสด 3. ทะเบียนการรับแจ้งเบาะแสด การกระทำผิด 4. ระบบการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิด (Whistle Blowing System)
*2. ตรวจสอบและ พิจารณาข้อมูลตาม หลักเกณฑ์ 2.1 Yes ไป ขั้นตอนที่ 3 2.2 No ยุติเรื่อง	Decision	1 วัน ทำการ	- พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย - คณะกรรมการ พิจารณาเรื่องแจ้ง เบาะแสการกระทำผิด	1. เอกสารตามขั้นตอนที่ 1 2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา เรื่องแจ้งเบาะแสดการกระทำผิด 3. ระบบการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิด (Whistle Blowing System)



ชื่อขั้นตอน	ประเภทสัญลักษณ์	SLA (หน่วยเวลา)	ผู้ดำเนินการ	เอกสารและระบบที่เกี่ยวข้อง
3. ตรวจสอบข้อเท็จจริง	Activity	30 วันทำการ	พนักงานที่ได้รับมอบหมาย	1. เอกสารตามขั้นตอนที่ 2 2. แผนการตรวจสอบข้อเท็จจริง 3. ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง 4. ระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)
*4. พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง 2.1 Yes ไปขั้นตอนที่ 5 2.2 No ไปขั้นตอนที่ 3	Decision	1 วันทำการ	คณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	1. เอกสารตามขั้นตอนที่ 3 2. ระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)
*5. จัดทำรายงานและแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	Activity	4 วันทำการ	พนักงานที่ได้รับมอบหมาย	1. เอกสารตามขั้นตอนที่ 4 2. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง 3. ทะเบียนการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด 4. ระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)
6. จัดเก็บเอกสาร	Activity	½ วันทำการ	พนักงานที่ได้รับมอบหมาย	เอกสารตามขั้นตอนที่ 5

ส่วนที่ 3 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)

1. รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ธนาการกำหนดผู้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดไว้ ดังนี้

1.1 พนักงานที่ได้รับมอบหมาย

1.2 ผู้รับเรื่องตามช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ได้แก่

1.2.1 ประธานกรรมการ ธ.ก.ส.

1.2.2 ประธานคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee : ROC)

1.2.3 ผู้จัดการธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1.2.4 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่กำกับดูแลสายงานกำกับ

การปฏิบัติงาน

1.2.5 ผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต



เมื่อรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดจากทุกช่องทางแล้ว ให้จัดทำเอกสารแบบรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และนำเอกสารหลักฐาน เช่น ข้อความ เอกสาร รูปภาพ เสียง และวิดีโอ บันทึกลงในและระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System) เพื่อสร้างหมายเลขเรื่อง (Case No.) และจัดเก็บข้อมูลลงในระบบ พร้อมทั้งให้บันทึกเรื่องการรับแจ้งเบาะแส ลงในแฟ้มทะเบียนการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ระยะเวลาดำเนินการ ½ วันทำการ

2. ตรวจสอบและพิจารณาข้อมูลตามหลักเกณฑ์

พนักงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องในระบบรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ดังต่อไปนี้

2.1 กรณีเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ให้เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เพื่อยุติเรื่องและแจ้งผลแก่ผู้แจ้งเบาะแสให้รับทราบ ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนการใช้บริการของธนาการจากลูกค้า ให้พนักงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการบันทึกลงในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) เพื่อนำเสียงของลูกค้าไปบริหารจัดการ พัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการทำงานของธนาการต่อไป

2.2 กรณีเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ให้ดำเนินการตรวจสอบประวัติการกระทำผิดครั้งก่อนประกอบด้วย จากนั้นจึงเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เพื่ออนุมัติการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ทั้งนี้ หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่เป็นความกังวลสาธารณะ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธนาการ ให้ส่งฝ่ายบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการควบคู่กับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

โดยทั้ง 2 กรณี ให้พนักงานที่ได้รับมอบหมาย/คณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด บันทึกผลลงในระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| 1) ผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต
ที่ดูแลและรับผิดชอบกลุ่มงานตรวจสอบข้อเท็จจริง | รองประธานกรรมการ |
| 3) ผู้บริหารทีมกลุ่มงานตรวจสอบข้อเท็จจริง | กรรมการ |
| 4) พนักงานกลุ่มงานตรวจสอบข้อเท็จจริง | กรรมการ |
| 5) พนักงานกลุ่มงานตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการและเลขานุการ |

* - **จุดควบคุม** พิจารณาข้อมูลเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสตามหลักเกณฑ์ และบันทึกผลการพิจารณา ลงในระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)

- **ความถี่ในการควบคุม** ทุกเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

- **ระดับการควบคุม** คณะกรรมการฯ ร่วมกันพิจารณาข้อมูลเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสตามหลักเกณฑ์ ต้องผ่านการพิจารณา เกินกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการฯ ทั้งหมด โดยมีประธานกรรมการร่วมด้วยทุกครั้ง

ระยะเวลาดำเนินการ 1 วันทำการ

ส่วนงานรับผิดชอบ : สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต



3. ตรวจสอบข้อเท็จจริง

พนักงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที ตามคู่มือคุณภาพ บทที่ 203.39.02 การปฏิบัติงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.1 กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงจากในระบบสารสนเทศหรือแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือแล้ว พบว่ามีหลักฐานชัดเจนเพียงพอ เสนอ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนวินัยต่อไป

3.2 กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงในระบบสารสนเทศหรือแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือแล้ว พบว่า หลักฐานหรือข้อมูลยังไม่เพียงพอ ให้ดำเนินการลงพื้นที่เกิดเหตุ เพื่อหาหลักฐานพยานแวดล้อมประกอบเพิ่มเติม

โดยทั้ง 2 กรณีให้พนักงานที่ได้รับมอบหมาย บันทึกผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เอกสารกระดาษทำการและเอกสารหลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องในระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System) เสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ระยะเวลาดำเนินการ 30 วันทำการ (ระยะเวลาดำเนินการตามหลักเกณฑ์ท้ายบท)

4. พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เรียกดูผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System) มีมติ ดังนี้

4.1 กรณีไม่อนุมัติ เนื่องจากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ ให้ส่งคืนพนักงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

4.2 กรณีอนุมัติ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีหลักฐานครบถ้วนเพียงพอในการพิจารณา ให้บันทึกผลการพิจารณาลงในระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System) ดังนี้

4.2.1 กรณี “ไม่มีมูลการกระทำผิด” ให้ยุติเรื่อง

4.2.2 กรณี “มีมูลการกระทำผิด แต่ไม่เป็นเหตุให้เสียหายแก่ธนาคารและไม่ถึงร้ายแรง” ให้ยุติเรื่อง

4.2.3 กรณี “มีมูลการกระทำผิด” ซึ่งผิดวินัย หรือเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร

ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้ธนาคารพิจารณาลงโทษแก่พนักงานผู้กระทำผิด ตามกระบวนการของธนาคารต่อไป

* - **จุดควบคุม** พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากการตรวจสอบข้อเท็จจริง และบันทึกผลการพิจารณาลงในระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)

- **ความถี่ในการควบคุม** ทุกเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

- **ระดับการควบคุม** คณะกรรมการฯ ร่วมกันพิจารณาข้อมูลเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสตามหลักเกณฑ์ ต้องผ่านการพิจารณา เกินกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการฯ ทั้งหมด โดยมีประธานกรรมการร่วมด้วยทุกครั้ง

ระยะเวลาดำเนินการ 1 วันทำการ

5. จัดทำรายงานและแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

พนักงานที่ได้รับมอบหมาย จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลให้ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดทราบ พร้อมทั้งบันทึกรายงานลงในระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System) ดังนี้



5.1 กรณีที่คณะกรรมการฯ พิจารณาว่า “ไม่มีมูลการกระทำผิด ให้ยุติเรื่อง” นั้น ไม่ต้องส่งรายงานไปส่วนงานอื่น

5.2 กรณีที่คณะกรรมการฯ พิจารณาว่า “มีมูลกระทำผิด แต่ไม่เป็นเหตุให้เสียหายแก่ธนาคารและไม่ถึงร้ายแรง ให้ยุติเรื่อง และส่งข้อมูลให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง” ให้ส่งรายงานตามความเห็นของคณะกรรมการฯ เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทำการแก้ไข ป้องกันและเฝ้าระวังการเกิดเหตุซ้ำต่อไป และสำเนาให้ส่วนงานเจ้าของผลิตภัณฑ์รับทราบและกำกับควบคุมการแก้ไขต่อไป

5.3 กรณีที่คณะกรรมการฯ พิจารณาว่า “มีมูลกระทำผิด” ซึ่งผิดวินัย หรือเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร ให้ดำเนินการลงโทษพนักงานผู้กระทำผิด” นั้น ให้ดำเนินการ ดังนี้

5.3.1 กรณีเป็นการกระทำผิดที่เกิดจากพนักงาน (Internal Fraud) ให้ดำเนินการ ดังนี้

5.3.1.1 ส่งรายงาน “ลับ” เสนอผู้จัดการผ่านผู้ช่วยผู้จัดการที่ดูแลสายงานกำกับ การปฏิบัติงานเพื่อรับทราบ

5.3.1.2 ส่งรายงาน “ลับ” พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแก่กลุ่มงานวินัย สังกัดฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดำเนินการสอบสวน หรือสอบข้อเท็จจริงระดับธนาคาร และลงโทษตามความเหมาะสมต่อไป

5.3.2 กรณีเป็นการกระทำผิดที่เกิดจากบุคคลภายนอก (External Fraud) ให้ดำเนินการ ดังนี้

5.3.2.1 ส่งรายงาน “ลับ” เสนอผู้ช่วยผู้จัดการที่ดูแลสายงานกำกับ การปฏิบัติงาน เพื่อรับทราบ

5.3.2.2 ส่งรายงาน “ลับ” ให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายต่อไป

ทั้งนี้ หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่เป็นความกังวลสาธารณะซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธนาคาร ให้ส่งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแก่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง รับทราบทันที (เพิ่มเติมจากการที่แจ้งตามขั้นตอนที่ 2 ข้อ 2.2)

5.4 แจ้งผลให้ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดทราบความคืบหน้าการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนแจ้งการยุติ หรือกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ตามช่องทางติดต่อที่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดระบุไว้

* - **จุดควบคุม** รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และบันทึกรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ลงในระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing System)

- **ความถี่ในการควบคุม** ทุกเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

- **ระดับการควบคุม** คณะกรรมการฯ ร่วมกันพิจารณาข้อมูลเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสตามหลักเกณฑ์ ต้องผ่านการพิจารณา เกินกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการฯ ทั้งหมด โดยมีประธานกรรมการร่วมด้วยทุกครั้ง

ระยะเวลาดำเนินการ 4 วันทำการ

6. จัดเก็บเอกสาร

6.1 พนักงานที่ได้รับมอบหมาย จัดเก็บเอกสารหลักฐานที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และบันทึกที่ส่งออกไปให้ส่วนงานอื่น (ถ้ามี) เป็นต้น โดยจัดเก็บเอกสารฉบับจริงไว้ที่สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต โดยการเข้าแฟ้มเรียงตาม วัน เวลา ที่แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และหมายเลขเรื่อง (Case No.) ให้ถูกต้อง

ส่วนงานรับผิดชอบ : สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต



6.2 ระยะเวลาจัดเก็บเอกสาร

6.2.1 กรณีเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด พิจารณาแล้วว่า “ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด” หรือพิจารณาแล้วว่า “เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด แต่ไม่มีมูลการกระทำผิด” ให้มีระยะเวลาจัดเก็บเอกสาร 1 ปี หลังจากวันที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิดนั้นแล้วเสร็จ

6.2.2 กรณีเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด พิจารณาแล้วว่า “เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และมีมูลการกระทำผิด” ให้มีระยะเวลาจัดเก็บเอกสาร 10 ปี หลังจากวันที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิดนั้นแล้วเสร็จ

ระยะเวลาดำเนินการ ½ วันทำการ

หลักเกณฑ์การพิจารณาระยะเวลาดำเนินการ

1. มาตรฐานระยะเวลาดำเนินการ/ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ทุกกรณี ดำเนินการในระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง 30 วันทำการ

2. กรณีรับแจ้งเบาะแสดจากระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานในการดำเนินการรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า โดยจำแนกตามประเภทเสียงของลูกค้า และวิธีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์ด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์ (บท.8) บทที่ 201.06 มาตรฐานการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ/ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

3. กรณีมีการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด พร้อมกันหลายเรื่องหรือในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ให้พิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความซับซ้อนในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแต่ละเรื่องที่ได้รับแจ้ง เช่น บุคคลผู้ต้องสงสัย ตำแหน่งงาน ประเภทร้องเรียน (เช่น การทุจริต ทำผิดจริยธรรมหรือจรรยาบรรณอย่างร้ายแรง การใช้ทรัพย์สินของธนาคารในทางที่ไม่เหมาะสม) มูลค่าความเสียหายในเบื้องต้น หรือมูลค่าความเสียหายที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารอย่างร้ายแรง มีหลายรูปแบบและความซับซ้อนในการกระทำทุจริต เพื่อกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่จะใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป