

คู่มือการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

สำนักงานพิทักษ์องค์กร

1 กรกฎาคม 2562

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบบริษัท ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือ ธรรมนูญ หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมนูญ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบขั้นตอน และกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ โดยสามารถนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น เพื่อประกอบการสั่งการของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามขั้นตอน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3 เพื่อแสดงถึงขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ

1.4 เพื่อแสดงหรือเผยแพร่ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน พยาน บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการร้องเรียนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ โดยเริ่มตั้งแต่การแจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแสของผู้มีสิทธิร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

3. คำจำกัดความ

“บริษัท” หมายถึง บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัทร่วม

“ประมวลธรรมนูญและจริยธรรม” หมายถึง ประมวลธรรมนูญและจริยธรรมของบริษัท

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานรายเดือนที่บริษัทจ้างไว้เป็นประจำและได้รับเงินเดือนตามบัญชีเงินเดือนของบริษัท

“ลูกจ้าง” หมายถึง ผู้ที่บริษัททำสัญญาว่าจ้างให้ปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ระบุโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรม ตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้กระทำการใดๆ อันเป็นการกั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้างอันเนื่องมาจากการที่มีการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูล การช่วยเหลือในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีสิทธิร้องเรียน” หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสีย หรือบุคคลใดที่พบเห็นการกระทำที่ได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม และให้รวมถึงพนักงานที่ถูกกั่นแกล้ง ข่มขู่ ถูกลงโทษทางวินัย หรือถูกเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง อันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูล การช่วยเหลือในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือรวบรวมข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาล หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีสิทธิร้องเรียนที่ได้นำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน หรือผู้ที่เข้าร้องเรียนด้วยวาจาต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ถูกระบุในข้อร้องเรียนว่าได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือผู้ที่ถูกระบุว่าได้กระทำการใดๆ อันเป็นการกั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้างอันเนื่องมาจากการที่มีการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูล การช่วยเหลือในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน” หมายถึง

1. ประธานกรรมการบริษัท
อีเมล suthikiatich@chr.co.th
2. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สำหรับธุรกิจโรงแรม อีเมล thirayuthch@chr.co.th
สำหรับธุรกิจอาหาร อีเมล nathvo@crg.co.th
3. เลขานุการคณะกรรมการบริษัท
อีเมล ronnachitma@chr.co.th
4. รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สำหรับธุรกิจโรงแรม อีเมล rujapaha@chr.co.th
สำหรับธุรกิจอาหาร อีเมล jaruwannng@crg.co.th
5. ผู้อำนวยการสำนักงานพิทักษ์องค์กร
สำหรับธุรกิจโรงแรม อีเมล kristo@chr.co.th
สำหรับธุรกิจอาหาร อีเมล nanthawanva@crg.co.th

“ผู้รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียนที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

“ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง” หมายถึง

1. รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. ผู้อำนวยการสำนักงานพิทักษ์องค์กร
3. นิติกรในสำนักงานการพิทักษ์องค์กร ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง
4. บุคคลอื่นที่ได้รับแต่งตั้งจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้ร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4. วิธีการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

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

4.1 ช่องทางการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

ผู้มีสิทธิร้องเรียนสามารถนำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน ได้ 3 ช่องทางดังต่อไปนี้

- (1) ร้องเรียนด้วยวาจาโดยตรงต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

- (2) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
- (3) ร้องเรียนทางจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

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

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้มากกว่า 1 ช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตนเอง แต่การเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทสามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

4.2 กรณีนำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้ที่ไม่ใช่ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนนำส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้มีสิทธิรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนำส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้อำนวยการสำนักงานพิทักษ์องค์กร เพื่อนำเสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

4.3 รายละเอียดของข้อร้องเรียน

- (1) ระบุประเด็นหรือข้อร้องเรียนให้ชัดเจน ว่าเป็นเรื่องที่ทุจริตหรือเป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือเป็นเรื่องที่มีบุคคลใดกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง โดยต้องมีข้อมูลที่ชัดเจนพอ นำเชื่อถือได้
- (2) มีหลักฐานที่สอดคล้องกับประเด็นข้อร้องเรียน โดยต้องแนบหลักฐานเพื่อประกอบข้อร้องเรียนให้ชัดเจนพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า มีการกระทำที่เป็นการทุจริตหรือฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือมีการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวกับสภาพการจ้างเกิดขึ้น
- (3) รายละเอียดที่ต้องระบุในข้อร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี) เวลาและสถานที่เกิดเหตุการณ์ ลักษณะการฝ่าฝืน ผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานหรือบุคคลที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ รวมถึงภาพถ่ายเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

5. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

บริษัทกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คอร์รัปชัน ประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท และธรรมาภิบาลหรือ จริยธรรม ตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรมของพนักงานและลูกจ้างของบริษัท ดังนี้

5.1 การส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานพิทักษ์องค์กร (Whistle-blower Protection)

เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะต้องนำส่งข้อร้องเรียนที่ได้รับไปยัง สำนักงานพิทักษ์องค์กร เพื่อให้สำนักงานพิทักษ์องค์กร พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- (1) ข้อร้องเรียนไม่มีรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ชัดเจน และ/หรือไม่มีพยานหลักฐานที่สอดคล้อง กับประเด็นข้อร้องเรียน สำนักงานพิทักษ์องค์กร อาจแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือนำเสนอ รองประธานบริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ตามลำดับ ชั้น เพื่อมีคำสั่งยุติเรื่อง
- (2) ข้อร้องเรียนมีรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ชัดเจน และมีพยานหลักฐานที่สอดคล้องกับ ประเด็นข้อร้องเรียน สำนักงานพิทักษ์องค์กร จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- (1) กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีหลักฐานชัดเจนและไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน สำนักงานพิทักษ์องค์กร ต้องตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน
- (2) กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน สำนักงานพิทักษ์องค์กร ต้องนำเสนอรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วย
 1. พนักงานที่มาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน อย่างน้อย 1 คน
 2. นิติกรในสำนักงานพิทักษ์องค์กร อย่างน้อย 1 คน
 3. กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เหลือจะแต่งตั้งจากพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือ พนักงานตรวจสอบภายในก็ได้

ทั้งนี้ ผู้เป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องไม่มีส่วนได้เสียโดยตรงในเรื่องที่ร้องเรียน และคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 60 วันนับตั้งแต่วันที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรับทราบคำสั่ง

- (3) การขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้ผู้อำนวยการสำนักงานพิทักษ์องค์กร หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) สามารถขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน โดยนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่ออนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.3 อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- (1) รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน
- (2) ขอให้หน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัทส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (3) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกบริษัท เพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (4) เรียกผู้ถูกร้องเรียน และ/ หรือพยานมาชี้แจงหรือให้ถ้อยคำประกอบการพิจารณา โดยจะแจ้งผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของพนักงานให้ทราบด้วยหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการปกป้องข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นความลับ

พนักงานต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง การขัดขืนหรือการขัดขวางการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการกระทำในลักษณะคล้ายคลึงกัน ให้ถือเป็นความผิดทางวินัย

กรณีที่ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่ามีบุคคลอื่น ๆ นอกจากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ร่วมสนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการให้กระทำการตามข้อร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 สิทธิของผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อตนเอง หากล่วงพ้นระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ได้ร้องเรียนแล้วยังไม่มีการตอบรับใดๆ จากผู้รับข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามและขอคำชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการในเรื่องที่ร้องเรียนจากสำนักงานพิทักษ์องค์กรได้

5.5 สิทธิของผู้ถูกร้องเรียน

ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิที่จะแจ้งความประสงค์เพื่อชี้แจง นำส่งเอกสาร หรือหลักฐานหรือนำพยานบุคคลเข้าชี้แจง โดยผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) จะต้องเปิดโอกาสให้มีการชี้แจงและนำส่งเอกสารหลักฐานอย่างเต็มที่

ผู้ถูกร้องเรียนหรือพยาน สามารถเข้าชี้แจงด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร หรือทั้งสองอย่างก็ได้ ต่อผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ในกรณีที่มีการชี้แจงด้วยวาจา ต้องกระทำต่อหน้าผู้ตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง โดยต้องมีการบันทึกและลงลายมือชื่อรับรองการบันทึก ทั้งนี้ หากเป็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องกระทำต่อหน้าคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการทั้งหมด

5.6 การดำเนินการต้องเป็นความลับและเปิดเผยได้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น

การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องดำเนินการเพื่อปกป้องข้อมูลให้เป็นความลับและจะเปิดเผยได้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ไว้ในชั้นความลับสูงสุด และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากพนักงานผู้ใดฝ่าฝืนให้ถือเป็นการกระทำความผิดทางวินัย

5.7 การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(1) เมื่อผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จะต้องจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริงการตรวจสอบที่ครบถ้วนชัดเจน

ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการกระทำที่เป็นการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมเนียมปฏิบัติ หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม ให้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผิดทางวินัย ความเสียหายที่เกิดขึ้น ผลกระทบที่มีต่อบริษัท และแนวทางการแก้ปัญหาและความเห็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ในรายงานผลการตรวจสอบ

(2) เมื่อมีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้สำนักงานการพิทักษ์องค์กร นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการดังนี้

→ ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีผิดวินัย ให้ส่งเรื่องไปยังรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่กระทำความผิดตามระเบียบบริษัท

→ ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีกระทำความผิดกฎหมายอาญาหรือกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายกฎหมาย พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายกับพนักงานที่กระทำความผิด

→ ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีเสียหายทางแพ่งต่อบริษัท ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อเรียกร้องให้ผู้กระทำให้เกิดความเสียหายรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายต่อบริษัท

→ ในกรณีที่ไม่มีปรากฏว่ามีการกระทำความผิด สำนักงานพิทักษ์องค์กรฯ นำเสนอรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลพิจารณา หากเห็นชอบให้นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาอนุมัติให้ยุติการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในกรณีที่รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีความเห็นขัดหรือแย้งกับสำนักงานพิทักษ์องค์กรฯให้นำเสนอความเห็นต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาชี้ขาด

5.8 การแจ้งผลตรวจสอบข้อเท็จจริง

เมื่อสำนักงานพิทักษ์องค์กรฯ ได้ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้สำนักงานพิทักษ์องค์กรฯดำเนินการ ดังนี้

(1) แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบภายใน 7 วัน

(2) แจ้งฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรและสำนักงานตรวจสอบภายใน เพื่อทราบภายใน 30 วัน เพื่อจัดทำสถิติประเมินความเสี่ยง วิเคราะห์ จัดทำกลยุทธ์ และพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่และเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการตรวจสอบตามลำดับ

5.9 พนักงานที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น เนื่องจากได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

พนักงานที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง บริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม รวมไปถึงการที่บุคคลอื่นได้ฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยานให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าพนักงานผู้นั้นได้กระทำความผิดทางวินัย ทั้งนี้ ในกรณีที่การกระทำดังกล่าวเป็นความผิดตามกฎหมายด้วย และบริษัทจะดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

5.10 กรณีที่ผู้บริหารเป็นผู้ถูกร้องเรียน

(1) ในกรณีที่กรรมการบริษัท หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณาสั่งการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนตามความเหมาะสม

(3) ในกรณีที่รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้อำนาจหน้าที่ของรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลในเรื่องที่ร้องเรียน เป็นของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมอบหมาย

(4) ในกรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานพิทักษ์องค์กรเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้อำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงานพิทักษ์องค์กร เป็นของรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมอบหมาย

6. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคุ้มครองที่เหมาะสมเป็นการชั่วคราวก็ได้ แต่ให้เป็นดุลพินิจของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ที่จะดำเนินการตามที่ร้องขอ

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Work Flow)

7.1 ขั้นตอนการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

ผู้มีสิทธิร้องเรียน: พนักงาน, ลูกจ้าง, ผู้มีส่วนได้เสีย, บุคคลผู้พบเห็นการกระทำความผิด

1. การกระทำใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้างหรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

1.1 โดยทุจริต

1.2 โดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งหรือธรรมเนียมปฏิบัติหรือจรรยาบรรณตามประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณ

2. บุคคลใดกระทำการใดๆ เป็นการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบด้วยสภาพการจ้าง เนื่องจากมาร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือจะให้ข้อมูลฯ

ร้องเรียน: ผ่าน 3 ช่องทาง

1. ร้องเรียนด้วยวาจาโดยตรงต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
2. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
3. ร้องเรียนทางจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน:

1. ประธานกรรมการบริษัท
อีเมลล์ suthikiatich@chr.co.th
2. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สำหรับธุรกิจโรงแรม อีเมลล์ thirayuthch@chr.co.th
สำหรับธุรกิจอาหาร อีเมลล์ nathvo@crg.co.th
3. เลขานุการคณะกรรมการบริษัท
อีเมลล์ ronnachitma@chr.co.th
4. รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สำหรับธุรกิจโรงแรม อีเมลล์ rujapaha@chr.co.th
สำหรับธุรกิจอาหาร อีเมลล์ jaruwanng@crg.co.th
5. ผู้อำนวยการสำนักงานพิทักษ์องค์กร
สำหรับธุรกิจโรงแรม อีเมลล์ kristo@chr.co.th
สำหรับธุรกิจอาหาร อีเมลล์ nanthawanva@crg.co.th

7.2 กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

