



บันทึกข้อความ

ส่วนรัฐวิสาหกิจ สำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด ส่วนธรรมาภิบาลฯ โทร. ๑๒๔

ที่ พม.๕๒๐๑/ว ๒๓๐๑

วันที่ ๒๘

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

เรียน รองผู้อำนวยการ หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ ผู้จัดการฝ่ายผู้จัดการสถานธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้จัดการสถานธนาคารแห่งประเทศไทยทุกแห่ง และผู้จัดการส่วนทุกส่วน

ตามที่ประชุมคณะทำงานการจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตสำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย (Fraud Risk Management) ครั้งที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีมติเห็นชอบ คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้การดำเนินการกิจขององค์กร มีกระบวนการในการจัดการด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีขั้นตอน ส่วนรับผิดชอบ และระยะเวลาที่แน่นอนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน สอดคล้องกับแนวทางในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จึงเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสามารถดาวน์โหลดคู่มือพร้อมกรอกแบบรับทราบคู่มือการปฏิบัติงานฯ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้หากมีข้อสอบถามเพิ่มเติมสามารถสอบถามข้อมูลได้ที่ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โทร ๐ ๒๒๘๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๒๔

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ถือปฏิบัติงานตามคู่มือฯ โดยทั่วกัน

(นางสุพัสตรา จันท์ศรี)

รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
ปฏิบัติแทน ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ โดยสามารถดาวน์โหลดคู่มือ พร้อมกรอกแบบรับทราบคู่มือการปฏิบัติงานฯ รายละเอียด ดังนี้

รายการ	ช่องทาง Website/ link	QR code
๑. คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์	https://anyflip.com/fvqlu/zzxv/ หรือ Oc.pawn.co.th->ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม	
๒. แบบรับทราบคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์	https://forms.gle/GxXaJCuwva9Yyyny8	

คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม
จรรยาบรรณสำนักงานรณานุกรณะ



คำนำ

สำนักงานธนานุเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาขาดแคลนเงินที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีพ หรือนำไปลงทุนประกอบอาชีพ โดยการนำทรัพย์สินมาจำนำ เสียอัตราดอกเบี้ยในอัตราต่ำและเป็นการตรึงระดับอัตราดอกเบี้ยรับจำนำ มิให้โรงรับจำนำเอกชนเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการเกินอัตราที่พระราชบัญญัติโรงรับจำนำกำหนด มีการดำเนินงานภายใต้หลักการและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีของส่วนงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ตามมาตรฐานสากล (OECD Guidelines on Corporate Governance of State-Owned Enterprises: 2015) รวมถึงความสอดคล้องตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อการขับเคลื่อนดำเนินงานมุ่งไปสู่เป้าหมายที่วางไว้คือสร้างภูมิคุ้มกันและส่งเสริมโอกาสทางสังคมบนฐานแห่งความพอเพียง

ดังนั้น จากบทบาทหน้าที่ของการเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายทั้งประชาชนและภาคสังคม จำเป็นที่ สธค. ต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการภายในองค์กรที่โปร่งใส เป็นธรรม มีศักยภาพและได้มาตรฐานเพียงพอต่อการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างเจ้าของ (รัฐบาลและประชาชน) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและสมดุล สอดคล้องตามองค์ประกอบและหลักการดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมร่วมขององค์กร สร้างความมั่นคง ยั่งยืน ในการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับจำนำ เพื่อให้การดำเนินการกิจขององค์กร มีกระบวนการในการจัดการด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีขั้นตอน ส่วนรับผิดชอบ และระยะเวลาที่แน่นอนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ ในการใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการและเผยแพร่ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้รับทราบข้อมูล ต่อไป

ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานธนานุเคราะห์

กุมภาพันธ์ 2567

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน.....	1
1.1 หลักการและแนวทาง.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 คำจำกัดความและนิยาม.....	2
ส่วนที่ 2 กระบวนการในการจัดการรับเรื่องข้อร้องเรียน.....	7
2.1 สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart).....	7
2.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านประพฤติผิด.....	8
ทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ (Whistle Blower)	
2.3 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล.....	10
2.4 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต.....	10
2.5 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต.....	10
ส่วนที่ 3 การคุ้มครองสิทธิและบทลงโทษหากแจ้งเบาะแสเท็จ.....	11
ภาคผนวก.....	12
แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	13
ของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานธรรมาภิบาล	

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1.1 หลักการและแนวทาง

สำนักงานธนุเคราะห์กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการป้องกันและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และระเบียบคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนุเคราะห์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์ พ.ศ. 2565 ของ สธค. สนับสนุนให้มีกลไก ระบบมาตรการหรือแนวทางในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือการประพฤติผิดด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกกระบวนการทำงาน (WHISTLEBLOWER POLICY) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร แจ้งเบาะแสการประพฤติผิดในการปฏิบัติหน้าที่หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณของสธค. การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับของ สธค. รวมถึงการทุจริต การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง การยกยอกหรือการตกแต่งงบการเงิน โดย สธค. จะจัดช่องทางการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียน รวมถึงมีการบริหารจัดการรับแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อเบาะแสการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนที่ได้รับ อย่างรวดเร็วและทันกาล

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์ มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีศักยภาพ ซึ่งจะให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการกิจของสำนักงานธนุเคราะห์

1.2.2 เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ดำเนินการกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้

1.2.3 เพื่อให้สำนักงานธนุเคราะห์และพนักงานที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ร้องเรียนต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

1.2.4 เพื่อให้ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณ ที่ให้ความร่วมมือ ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนุเคราะห์ ได้กำหนดไว้

1.2.5 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์

1.2.6 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลที่ทราบเบาะแสได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ที่สงสัยว่าเรื่องที่เกิดขึ้นจะขัดต่อกฎหมาย หรือกฎระเบียบ โดยสุจริตใจ สามารถร้องเรียนการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนให้ทราบผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนุเคราะห์ ได้กำหนดไว้



1.3 คำจำกัดความและนิยาม

1.3.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ให้ไว้ ณ วันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 เป็นปีที่ 3 ในรัชกาลปัจจุบัน ในมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐหรือในรัฐวิสาหกิจผู้บริหารท้องถิ่นรองผู้บริหารท้องถิ่นผู้ช่วยผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติและให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจและบุคคลหรือคณะบุคคลบรรดาซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองที่จัดตั้งขึ้นในระบบราชการ รัฐวิสาหกิจหรือกิจการอื่นของรัฐด้วย แต่ไม่รวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ และคณะกรรมการ ป.ป.ช.

“ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองสำหรับข้าราชการพลเรือนและปลัดกระทรวงกลาโหม ผู้บัญชาการทหารสูงสุดผู้บัญชาการเหล่าทัพสำหรับข้าราชการทหาร และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและให้หมายความรวมถึงผู้ว่าราชการจังหวัดปลัดกรุงเทพมหานคร กรรมการและผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจหัวหน้าหน่วยงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแต่ไม่รวมถึงผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน กรรมการและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานอื่นของรัฐผู้ดำรงตำแหน่งอื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่าตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

“ผู้ถูกกล่าวหา” หมายความว่าผู้ซึ่งคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติให้ดำเนินการไต่สวน ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ไม่ว่าจะในฐานะเป็นตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าว

1.3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ตามความในข้อ 4 ดังนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่าผู้ที่ได้รับมอบฉันทะหรือรองทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

1.3.3 ระเบียบคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ พ.ศ. 2565

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการอำนวยการในคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ และรองผู้อำนวยการหรือเทียบเท่าขึ้นไป

“พนักงาน” หมายความว่า ผู้จัดการฝ่าย หรือเทียบเท่าลงมา

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า กระบวนการคลัง ผู้ดูแลกำกับ กรรมการ ผู้บริหาร คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชน ลูกค้า ตลอดไปจนถึงสังคมโดยรวม

1.3.4 พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2551 เป็นปีที่ 63 ในรัชกาลปัจจุบัน ตามความในมาตรา 3

“ทุจริตในภาครัฐ” หมายความว่า ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติดังกล่าวในภาครัฐ

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่นหรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติดังกล่าว” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

1.3.5 การร้องเรียน ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 928) ให้ความหมายของคำว่าร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (2553: 1-2) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

(1) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(2) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

ชาญชัยแสงศักดิ์ (2540: 13-14) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น 3 กรณี

(1) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(2) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ "หน่วยเหนือ" ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นเช่นในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(3) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีหรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น



1.3.6 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 2 ด้านดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม
1	ร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างไร ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิ ชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติกรรมที่ อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
2	ด้านประพฤติผิดทางจริยธรรมและ จรรยาบรรณ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเกี่ยวกับความประพฤติปฏิบัติ หรือหน้าที่ที่ บุคคลควรประพฤติอันดีงามที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมและหลักศาสนา รวมถึงความประพฤติที่ไม่เป็นไปตามที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นเหตุให้เกิดผลเสีย ทั้งในด้าน ภาพลักษณ์และความดีงามในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

1.3.7 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทาง
จริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

ประเภทการแจ้งเบาะแส	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างไร ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิด ความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็น เหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้างไม่โปร่งใส - การปลอมแปลงเอกสาร - อื่น ๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม - การประเมินผลงานไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส - อื่น ๆ
3. กระบวนการรับจํานำ		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่น ๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบังยกยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็น ประโยชน์ส่วนตน - ตกแต่งบัญชี เอกสารหรือในระบบ - อื่น ๆ
5. อื่น ๆ		-



1.3.8 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณ
สำนักงานธนุเคราะห์ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

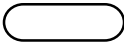
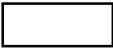
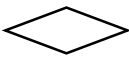
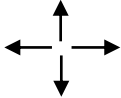
ประเภทการแจ้งเบาะแส	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. ประพฤติผิดฝ่าฝืน มาตรฐานจริยธรรมของ สำนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเกี่ยวกับความประพฤติปฏิบัติ หรือหน้าที่ที่บุคคลควรประพฤติอันดีงามที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมและหลักศาสนา รวมถึงความประพฤติที่ไม่เป็นไปตามที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นเหตุให้เกิดผลเสีย ทั้งในด้านภาพลักษณ์และความดีงามในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	- ไม่ร่วมมือ สนับสนุนและตอบสนองต่อนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน - ไม่ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ นโยบาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการในหน้าที่โดยชอบ - ไม่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเคารพสุภาพและเป็นมิตร - ไม่รักษาและป้องกันข้อมูลลับของสำนักงาน ก่อให้เกิดความเสียหาย - ไม่จัดเก็บข้อมูล ควบคุม ตรวจสอบ และดูแลเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล - ไม่สนับสนุน เสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบภายในองค์กร - นำทรัพย์สินไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่นโดยมิชอบ หรือไม่เกิดประโยชน์ต่อสำนักงาน มีการเรียกรับ ผลประโยชน์ใด ๆ หรือกระทำการใด ๆ ที่ไม่สุจริตกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ประพฤติผิดฝ่าฝืน มาตรฐานจรรยาบรรณของ สำนักงาน		จรรยาบรรณของกรรมการ - ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของสำนักงาน - บริหารงานขาดความซื่อสัตย์สุจริต ทำให้เกิดผลเสียแก่สำนักงาน และพนักงาน - บริหารงานโดยเกิดมีความขัดแย้งผลประโยชน์ส่วนตน แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงาน - ไม่เป็นผู้ประกอบการหรือเป็นผู้ถือหุ้นสำคัญแข่งขันหรือทำธุรกิจกับสำนักงาน ไม่ว่ากระทำเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น จรรยาบรรณของผู้บริหาร - ละเลยการกำกับดูแลดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - ไม่มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน มีความตระหนักถึงความถูกต้องดีงามของศีลธรรม วัฒนธรรม มาตรฐานด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ



ประเภทการแจ้งเบาะแส	ความหมาย	ประเภทย่อย
2. ประพฤติผิดฝ่าฝืน มาตรฐานจรรยาบรรณของ สำนักงาน		- ไม่สร้างเสริมความมั่นใจในการทำงานให้แก่พนักงาน (เช่น ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย การให้รางวัล การลงโทษที่เป็นธรรม และสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน) - ไม่เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย - พิจารณาเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างไม่รอบคอบทำให้เกิดผลเสียต่อสำนักงาน รวมทั้งไม่มีการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน - ไม่มีการกำกับดูแลการดำเนินการ(เช่น ด้านการดำเนินงาน การรายงานทางงบการเงินและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ) - ไม่เคารพปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย - ไม่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีพฤติกรรมที่เป็นการคุกคามทางเพศ - ขาดการบริหารจัดการ และไม่ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงาน จรรยาบรรณของพนักงาน - ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของสำนักงาน และนโยบายที่กำหนดไว้ - ขาดความตระหนักถึงความถูกต้องดีงามของศีลธรรม วัฒนธรรม มาตรฐานด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณของสำนักงาน - ไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ ขยันอดทน - กระทำการใด ๆ อันจะนำมาซึ่งเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตามระเบียบปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน - ไม่เคารพปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย - ไม่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของสำนักงาน และส่วนรวม ไม่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และให้บริการการรับจำนำที่มีคุณภาพ - ไม่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีพฤติกรรมที่เป็นการคุกคามทางเพศ - ขาดการบริหารจัดการ และไม่ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงาน

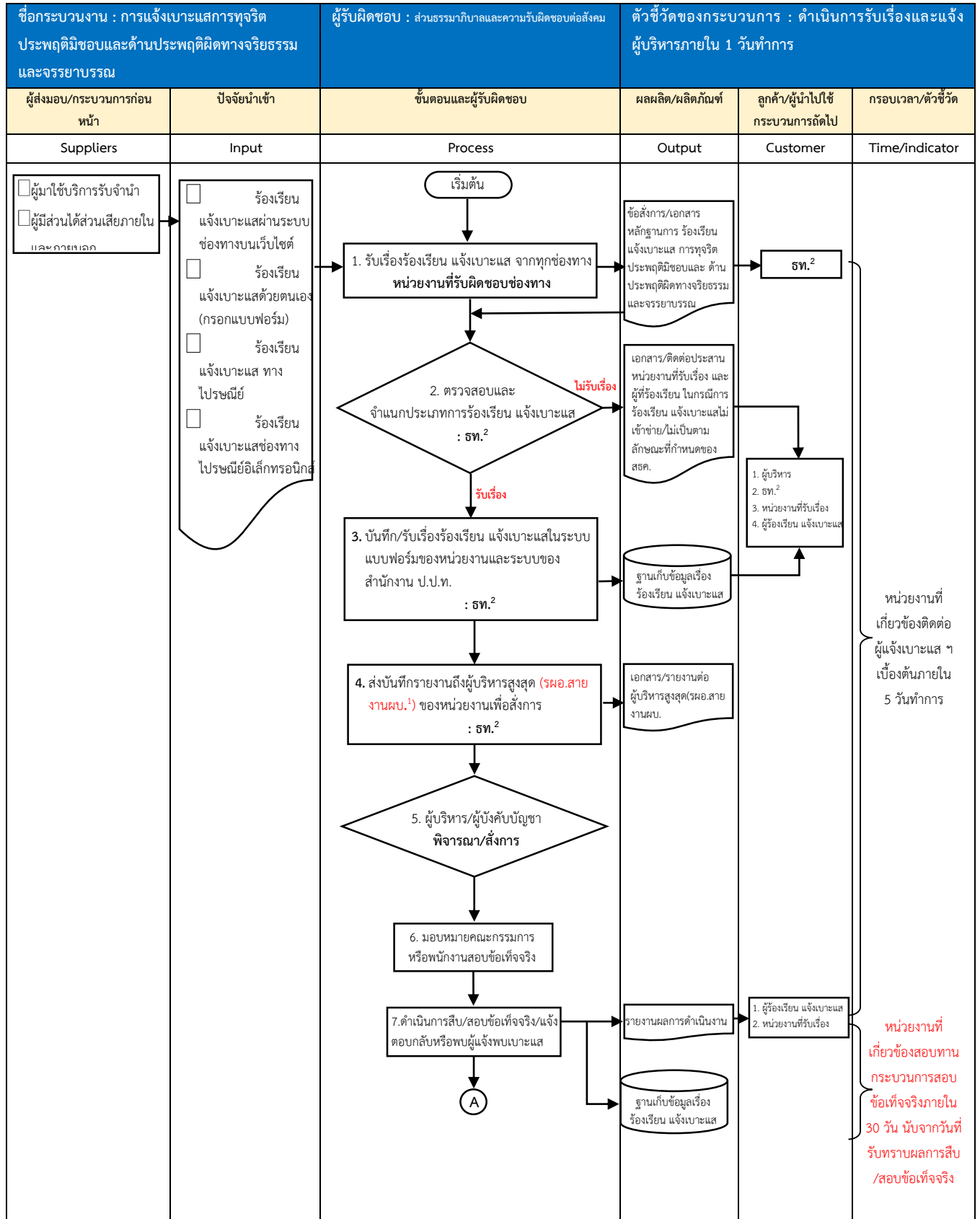
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

2.1 สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงานดังนี้

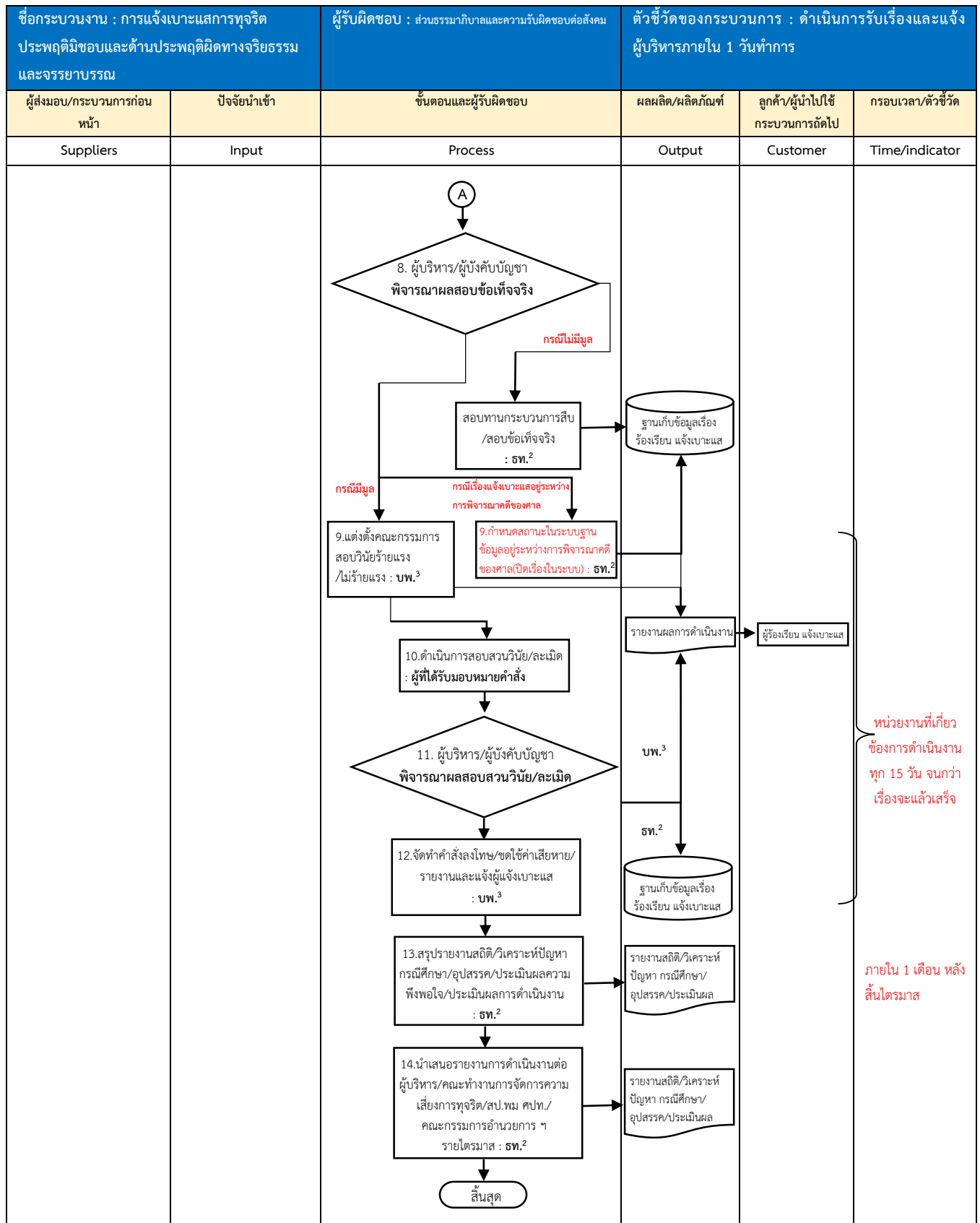
- | | | |
|-----|---|---|
| (1) |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| (2) |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| (3) |  | คือ การตัดสินใจ |
| (4) |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| (5) |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| (6) |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| (7) |  | คือ ฐานข้อมูล |
| (8) |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |



2.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านประพฤติผิดทางจริยธรรมและ วรรยาบรรณ (Whistle Blower)

¹รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ ใช้คำย่อ รผอ.สายงานผบ.²ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้คำย่อ บพ.³ส่วนธรรมภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ใช้คำย่อ ธท.

แผนผังการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านประพฤติผิดทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ (Whistle Blower) (ต่อ)

¹รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ ใช้คำย่อ รผอ.สายงานผบ.³ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้คำย่อ บพ.²ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ใช้คำย่อ ธพ.

2.3 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล

ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

2.3.1 แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

2.3.2 ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง พยาน (ถ้ามี) และหลักฐาน/รายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหา

2.4 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

รับเรื่องร้องเรียนผ่าน 5 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

2.4.1 ช่องทาง PPO web

- ผู้ร้องเรียนคลิกที่ลิงก์แบนเนอร์ หรือ คลิกที่ติดต่อเรา แล้วคลิกที่ร้องเรียนการทุจริตที่หน้าเว็บไซต์หลัก www.pawn.co.th เพื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้ง กรอกข้อมูล และบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

2.4.2 ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ติดต่อส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ชั้น 5

- ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นผู้รับเรื่องและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หากพบว่ามีความผิดที่ทำให้เชื่อได้ว่าการกระทำผิดจริงของพนักงาน

2.4.3 ช่องทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองปิดผนึก เรียง ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคาเคราะห์ (ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม) เลขที่ 1034 อาคาร 8 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100

2.4.4 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคาเคราะห์ Email : Prasong.p@pawn.co.th

2.4.5 ช่องทางหน่วยงานรัฐภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

2.5 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

2.5.1 รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐาน เพียงพอ
- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

2.5.2 ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสซ้ำ ซึ่งส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เคยได้รับเรื่อง และมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่มีใช้ กลุ่มผู้ถูกกล่าวหาตามคำจำกัดความข้อ 1.3

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง (บัตรสนเท่ห์) และไม่มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เรื่องร้องเรียนผิดช่องทาง (เรื่องร้องเรียนด้านบริการ/ทั่วไป) ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะแจ้งสายงานที่รับผิดชอบต่อไป

2.6 การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือการทุจริตที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ ดังนี้

2.6.1 สำนักงานธนุเคราะห์ จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.6.2 การจัดการข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมด สำนักงานธนุเคราะห์จะปกปิดชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

2.6.3 สำนักงานธนุเคราะห์สั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และพยานที่เป็นพนักงาน มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการใช้อำนาจไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมพันธภาพ ชุมชน ครอบครัวยุติธรรม การปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง

2.7 บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ

หาก สรค. พบว่าการแจ้งเบาะแสฯ หรือการให้ข้อมูลใด ๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริตเป็นเท็จและตั้งใจให้เกิดความเสียหาย สรค. จะดำเนินการดังนี้

- 1) ในกรณีที่พนักงาน สรค. จะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบสำนักงานธนุเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2565 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2) ในกรณีที่บุคคลภายนอกจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น ๆ หากการกระทำนั้นทำให้สรค.ได้รับความเสียหาย

ภาคผนวก

แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ
และประพฤติดังกล่าวทางจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานสำนักงานธนาคาเคราะห์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคาเคราะห์

ข้าพเจ้าชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน -

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

โทรสาร..... E-mail: Line ID (ถ้ามี)

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน/เบาะแส

ท่านมีความประสงค์แจ้ง กล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส เรื่อง.....

รายละเอียดข้อกล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริตชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ☐ ส่วนกลาง ☐ สถานธนาคาเคราะห์

ที่อยู่เลขที่..... ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/

อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าตกลงยินยอมให้สำนักงานธนาคาเคราะห์เปิดเผยหรือให้ข้อมูลของข้าพเจ้าแก่ เจ้าหน้าที่/เจ้าพนักงานรัฐ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
เพื่อประโยชน์ในการสืบสวน สอบสวน หรือการของข้าพเจ้า ที่ให้ไว้กับสำนักงานธนาคาเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(.....)

ผู้มีความประสงค์แจ้ง กล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส

สอบถาม หรือขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

สำนักงานธนาคาเคราะห์ ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

โทรศัพท์ 0 2281 7500 ต่อ 124

หรือแจ้งผ่านช่องทาง www.pawn.co.th

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่รับเรื่อง.....

สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน (สธค.)



สำนักงานธนาคาเคราะห์ (สธค.)
Public Pawnshop Office

WHISTLEBLOWER

