



นโยบายแจ้งเบาะแส (Whistle Blower Policy)

บริษัทได้มีการทบทวนนโยบายแจ้งเบาะแสให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกับหลักการค้ากับ
กิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน CG Code 2560 ซึ่งคณะกรรมการบริษัท มิตรลิบ ลิสซิ่ง จำกัด
(มหาชน) ในการประชุมเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568

ได้มีมติอนุมัติทบทวนนโยบายดังกล่าว



นโยบายแจ้งเบาะแส (Whistle Blower Policy)

1. หลักการและเหตุผล

บริษัทจัดให้มีแนวทางในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ (Whistle blower) หรือการกระทำผิดกฎหมายหรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตหรือประพฤติดีมิชอบของบุคคลในบริษัท รวมถึงความบกพร่องของระบบควบคุมภายในจากพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่นโดยสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนได้ที่ Email ดังนี้

1. ช่องทางบน website ของบริษัท ได้แก่ <https://www.mitsibleasing.com/corruption-complaint/>
2. Email : complain@mitsibleasing.com
3. หรือส่งจดหมายมาที่ : บริษัท มิตรลิส ลิซซิ่ง จำกัด เลขที่ 895-6 หมู่ที่ 5 ถนนศรีนครินทร์ ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ 10270

ทั้งนี้ บริษัทจะเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นความลับและจำกัดกลุ่มผู้รับทราบข้อมูลโดยเปิดเผยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นเพื่อคุ้มครองผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างไรก็ตาม ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนสามารถเลือกที่จะเปิดเผยตัวหรือเลือกไม่ประสงค์ออกนามก็ได้ หากปรากฏว่ามีผู้ใดกลั่นแกล้งหรือปฏิบัติไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนบริษัทจะลงโทษผู้ผู้นั้นในขั้นเด็ดขาด

โดยกลุ่มบริษัทฯ มีกระบวนการในการพิจารณาเบื้องต้นว่า เรื่องที่ได้รับร้องเรียนเข้าข่ายประเภทใด เพื่อพิจารณาดำเนินการ รวบรวมหลักฐาน และพิจารณาตัดสินเรื่องนั้นๆ ต่อไป

สำหรับข้อร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสดของพนักงาน บริษัทมีกระบวนการในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน โดยเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในมาตรการคุ้มครองและ รักษาความลับของผู้ร้องเรียน

2. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและ ผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยสุจริต บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็น ความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน มีหน้าที่รับเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มี หมายชื่อในหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็น การเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

เอกสารอ้างอิงประกอบ

รหัสเอกสาร SP-IA-04-68-02

วันที่ 1 มกราคม 2568

ระเบียบปฏิบัติ (Standard Procedure)

เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทและบริษัทย่อย

1. วัตถุประสงค์ (PURPOSE)

1.1 เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การแก้ไข/เยียวยา จากผลกระทบ ความเดือดร้อน หรือความเสียหายจากการเข้ารับบริการ และ/หรือจากการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย

1.2 เพื่อให้แผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามแนวทางเดียวกันและเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 เพื่อติดตามและเฝ้าระวังป้องกันความเสี่ยงอันจะนำมาซึ่งความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2. ขอบเขต (SCOPE)

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมกระบวนการทำงานเริ่มตั้งแต่การได้รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางที่บริษัทกำหนด การตรวจสอบและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงาน/แผนกงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข/เยียวยา จัดทำสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ยังครอบคลุมถึงการติดตามและเฝ้าระวังไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในเรื่องเดียวกันซ้ำอีก โดยเฉพาะจากแผนกงาน/หน่วยงานเดียวกัน และรวมถึงการพิจารณานำเสนอบทลงโทษตามข้อบังคับการทำงาน หากพบว่ากระทำความผิดซ้ำไม่ว่าจะเป็นเรื่องเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

3. คำจำกัดความ/นิยาม (Definition)

บริษัท	หมายถึง	บมจ.มิตรสึบ ลิซซิง และบริษัทย่อย
ผู้บริหาร	หมายถึง	ตั้งแต่ระดับตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป
พนักงาน	หมายถึง	ตั้งแต่ระดับตำแหน่งผู้อำนวยการลงมา

- ผู้ร้องเรียน** หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งอยู่ในสถานะที่เป็นลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกบุคคลใดก็ตามที่ได้รับผลกระทบจากการเข้ารับบริการของบริษัท หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัท ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม
- เรื่องร้องเรียน** หมายถึง การแจ้งเหตุข้อบกพร่องให้แก่ไขปรับปรุงการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน หรือกฎหมายอันเกิดจากการกระทำของพนักงานบริษัท เช่น เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและพฤติกรรมในการให้บริการที่ไม่เหมาะสม กล่าวคำหยาบคาย หรือเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงินแต่ไม่ออกใบเสร็จให้กับลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ติดตามทวงถามหนี้ลูกค้าของบริษัท แต่มีพฤติกรรมที่สร้างความเดือดร้อนเสียหายต่อชื่อเสียงกับผู้ร้อง เป็นต้น รวมถึงเรื่องที่ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรม ซึ่งเกิดจากการกระทำของพนักงานหรือการกระทำของบริษัทในภาพรวม
- เรื่องสอบถาม** หมายถึง เรื่องที่ต้องการทราบข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง หรือไขข้อสงสัยในเรื่องนั้นๆ เช่น ทำไมยังต้องชำระค่าเบี้ยปรับล่าช้าทุกเดือน หรือ อัตราดอกเบี้ยเท่าไรทำไมคำนวณแพงกว่าบริษัทอื่น เป็นต้น

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibility)

4.1 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ทำหน้าที่พิจารณารายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง แนวทางในการจัดการแก้ไข พิจารณาบทลงโทษ กรณีที่ต้องลงโทษพนักงานของบริษัทผู้กระทำผิดตามที่คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนนำเสนอ

4.2 คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.2.1 รับทราบถึงข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ได้รับแจ้งจากแผนกตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบฯ

4.2.2 พิจารณาเรื่องที่ได้รับแจ้งว่าเป็นเรื่องร้องเรียน ข้อสอบถาม หรือเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน หรือเรื่องอื่นๆ ก่อนส่งให้แผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความเห็นแนวทางการจัดการแก้ไข รวมถึงให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

4.2.3 ติดตามผลการดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หากพบว่า แผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการแก้ไข ให้นำเสนอผู้บริหารพิจารณาลงโทษตามข้อบังคับการทำงาน

4.2.4 สรุปผลการดำเนินงานประจำเดือนนำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้ผู้บริหารรับทราบและนำเสนอผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทและบริษัทย่อย (ส่งให้เฉพาะผลการดำเนินงานประจำเดือนเท่านั้น ในส่วนของการจัดทำรายงานตามที่หน่วยงานกำกับดูแล หรือผู้บริหารมอบหมาย ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละบริษัทต้องดำเนินการเอง)

4.3 แผนตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบข้อบังคับเป็นหน่วยงานกลางในการรับข้อร้องเรียน

จากทุกช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่อง เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและติดตามการดำเนินการแก้ไข/เยียวยา

4.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละบริษัทตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนประจำช่องทางตามที่บริษัทกำหนด เมื่อได้รับเรื่องที่เป็นการแจ้งความประสงค์ข้อร้องเรียนหรือการสอบถามนั้นแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องต้องแจ้งให้แผนกตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบข้อบังคับรับทราบทันทีที่ได้รับแจ้ง

4.5 แผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับแจ้งข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้แผนกตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบข้อบังคับรับทราบทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนจะให้แนวทางในการดำเนินการหาสาเหตุ/มูลเหตุของปัญหา วิธีในการแก้ไขปัญหา ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนและผู้ร้องเรียนรับทราบ

4.6 ผู้มีหน้าที่จัดทำรายงานและนำเสนอรายงาน เมื่อได้รับรายงานเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้จัดทำรายงานและนำเสนอรายงานตามแบบฟอร์มที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) หรือตามที่หน่วยงานกำกับหรือหน่วยงานของรัฐกำหนด



5. กระบวนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/หลักเกณฑ์/เงื่อนไข/มาตรฐานในการทำงาน (Standard Procedure)

5.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

(1) เรื่องร้องเรียน สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แบ่งออกเป็น 12 ประเด็น

 การขายรบกวน	 การบังคับขายผลิตภัณฑ์ฟ汪ผลิตภัณฑ์อื่น
 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ / ผ่อนผันการชำระหนี้	 การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า/ การรั่วไหลของข้อมูล
 การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง	 ความบกพร่อง ผิดพลาด ล่าช้าเกี่ยวกับบริการ ระบบงาน
 ความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์	 คุณภาพให้บริการของพนักงาน
 ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ	 ติดต่อศูนย์บริการ (Call Center) ไม่ได้
 ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน / สิทธิประโยชน์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน / ผู้ค้ำประกัน / การโอนกรรมสิทธิ์	 อื่น ๆ

(2) เรื่องร้องเรียน สำหรับการให้บริการทางการเงิน แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น

 อื่น ๆ	 ความบกพร่อง ผิดพลาด ล่าช้าเกี่ยวกับบริการ ระบบงาน
 ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ	 คุณภาพให้บริการของพนักงาน
 การทักท้วงรายการ	

5.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเรื่องร้องเรียน

5.2.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน บริษัทกำหนดช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง ดังนี้

1. เว็บไซต์ไซด์ <http://www.mitsibleasing.com/>
2. ทาง E-Mail: complain@mitsibleasing.com
3. กล้องแสดงความคิดเห็น
4. จดหมายระบุชื่อผู้รับ “แผนกตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบข้อบังคับ”
5. โทรศัพท์ 02-7438787 กด 1 ต่อ 100 และตามเบอร์โทรศัพท์ที่บริษัทย่อยระบุให้เป็นช่องทางติดต่อ
6. ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ หรือที่ทำการสาขา

ทั้งนี้ บริษัทจะเก็บข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยจำกัดกลุ่มผู้รับทราบข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

5.2.2 การแจ้งเรื่องร้องเรียน

(1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท หรือติดต่อด้วยตนเอง

(2) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือแจ้งการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องสอบถามข้อมูลและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(ก) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายอาจไม่ประสงค์แสดงตน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ให้รับเรื่องและกรอกแบบฟอร์มดังกล่าวส่งให้แผนกตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบข้อบังคับ

(ข) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องต้องสอบถามให้ได้ประเด็นชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือแผนกงาน/หน่วยงานใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องแผนกงาน/หน่วยงานของตนเอง หรือแผนกงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกจากนั้นแจ้งให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนทราบทันที

(ค) กรณีพนักงานร้องเรียนพนักงานด้วยกัน พนักงานผู้ร้องเรียนต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลของตนเอง ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล รวมถึงรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยต้องระบุข้อมูลให้ชัดเจนรวมทั้งพยานหลักฐานอื่น (ถ้ามี) กรณีพนักงานผู้ร้องเรียนคนเดิมร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิมหรือประเด็นใหม่ ไม่ว่าพนักงานผู้ถูกร้องเรียนจะเป็นคนเดียวกันหรือไม่ก็ตาม หากตรวจสอบแล้วประเด็นที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริงเป็นลักษณะของการกลั่นแกล้ง หรือใส่ร้ายให้ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย พนักงานผู้ร้องเรียนนั้นต้องได้รับการพิจารณาโทษตามระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ เว้นแต่ในกรณีการร้องเรียนเรื่องเดิมแต่มีพยานหลักฐานข้อเท็จจริงใหม่มาอ้างอิงในการร้องเรียนประเด็นเดิมอีกครั้ง

(ง) กรณีพนักงานร้องเรียนพนักงานด้วยกัน หากตรวจสอบแล้วเป็นลักษณะของการกลั่นแกล้ง หรือใส่ร้ายให้ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย พนักงานผู้ร้องเรียนนั้นต้องได้รับการพิจารณาโทษตามระเบียบปฏิบัติฉบับนี้



5.3 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด ให้ทำการบันทึกรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน นำส่งให้กับแผนกตรวจสอบภายใน และกำกับกฎระเบียบข้อบังคับ ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยสามารถทำการดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ในระบบ Bee DMS (FM-IA-Complaints-08-00 แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน) หรือใน Website ของบริษัทและส่งรายละเอียดมาที่อีเมล complain@mitsubileasing.com พร้อมกับแบบฟอร์มการร้องเรียนและเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ทั้งนี้ ให้ระบุด้วยว่าทางผู้ร้องเรียนต้องการให้ทางบริษัทออกหนังสือแจ้งข้อสรุปผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรในเรื่องข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยหรือไม่

กรณีที่ผู้ร้องเรียนเข้ามายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่บริษัท มิตซูบิชิ ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งมายังแผนกตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น หากพิจารณาแล้วว่าสามารถปิดประเด็นเรื่องร้องเรียนได้โดยต้นสังกัดให้เชิญต้นสังกัดเข้าร่วมสรุปประเด็นและแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน/สอบถาม เมื่อแผนกตรวจสอบภายในและกำกับกฎระเบียบข้อบังคับรับทราบเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาร่วมกันในเบื้องต้นผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม (Group Line) ของคณะทำงานพิจารณาข้อร้องเรียน โดยส่งรายละเอียดข้อมูลทั้งหมดให้คณะทำงานพิจารณาข้อร้องเรียนทางอีเมลอีกครั้งเพื่อเป็นการยืนยันว่าได้นำเรื่องร้องเรียนผ่านการพิจารณากลับกรองข้อมูลจากคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว

คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนเมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก เพื่อหาข้อสรุปแนวทางแก้ไขเบื้องต้นก่อนแจ้งแผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการจัดการแก้ไข ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่พิจารณากำหนดไว้ 2 กรณี ได้แก่

กรณีทั่วไป เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน ไม่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง และ/หรือ ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ให้แผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหาสาเหตุ/แนวทางการแก้ไข และให้รายงานผลการดำเนินการหาข้อยุติข้อร้องเรียนให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 10 วันทำการ

กรณีเร่งด่วน ประเด็นที่ร้องเรียนสร้างความเสียหายต่อผู้ร้องเรียนต่อบุคคลที่สามหรือส่งผลกระทบต่อ เป็นวงกว้าง หรืออาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท หรือกระทำผิดกฎหมายต้องดำเนินการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงและรายงานผลให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทราบทุกๆ 3 วันทำการ

กรณีที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พิจารณาว่าเป็นข้อสอบถาม เลขคณะกรรมการต้องแจ้งแผนกหน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการตอบข้อสอบถามนั้นให้แก่ผู้สอบถามโดยตรง แผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องตอบข้อสอบถามให้กับผู้สอบถามรับทราบข้อมูล และรายงานผลให้กับคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทางอีเมลในทันที

ขั้นตอนที่ 3 แผนกงาน/หน่วยงานต้นสังกัดผู้ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาสาเหตุ/แนวทางแก้ไขปัญหา หรือจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งจัดทำสรุปผลการดำเนินการ โดยให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับให้ความเห็นชอบ และรายงานให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบ ตามแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน Internal (FM-IA-Result-Internal -13-00) โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มในระบบ Bee DMS มีสาระสำคัญดังนี้

(1) มูลเหตุของปัญหา เรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นจากสาเหตุใด

(2) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หรือวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเห็นว่าบริษัท ไม่นิ่งเฉยกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และมั่นใจได้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนมานั้นจะได้รับการแก้ไขปัญหาลจากแผนกงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(3) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาล วิธีการแก้ไขปัญหาลแบบยั่งยืน เพื่อลดโอกาสที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต เช่น ทบทวนระเบียบปฏิบัติงาน เป็นต้น

(4) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นการยืนยันว่าผู้ร้องเรียนได้รับทราบแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาล

กรณีการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาล แบ่งออกเป็น

- กรณีแจ้งภายในองค์กร คือ แจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบให้ใช้แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน Internal : FM-IA-Result-Internal -13-00

- กรณีแจ้งภายนอก คือ แจ้งผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้บริษัทแจ้งผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรให้ใช้แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน External : FM-IA-Result-External -12-00 โดยให้ผู้บริหารสูงสุดของสายงานเป็นผู้ลงนาม

การแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา/การเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลการแก้ไขปัญหา/การเยียวยาให้กับผู้ร้องเรียนรับทราบ

ขั้นตอนที่ 4 ครบกำหนดการรายงาน หากพบว่าแผนงาน/หน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

นำเสนอต่อคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบ ทั้งนี้ให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนลงความเห็นให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ และให้แจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวิธีการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนทราบและให้เลขาคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน โดยแยกรายละเอียด

เรื่องยุติ จัดเก็บเอกสารในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกลงในไฟล์ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียนส่งให้ผู้รับผิดชอบรายงานของแต่ละบริษัท ไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป และนำเสนอรายงานแก่ประธานคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบ เพื่อนำเสนอผู้บริหารในลำดับต่อไป

เรื่องไม่ยุติ เสนอให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนและรายงานผู้บริหารให้รับทราบ และติดตามผลการดำเนินการอย่างใกล้ชิดจนกว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะยุติ

(2) หากไม่รายงานผลภายในระยะเวลาดังที่กำหนด ให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งเตือนครั้งที่ 1 ถึงผู้บังคับบัญชาของแผนงาน/หน่วยงานนั้น และกำหนดระยะให้รายงานผลการดำเนินการกลับภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ตามขั้นตอนที่ 4

(3) รายงานผลภายในระยะเวลาดังที่กำหนด แต่เป็นกรณีขอขยายระยะเวลาดำเนินการแก้ไข ให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน พิจารณาลงความเห็นจะขยายระยะเวลา หรือไม่ขยายระยะเวลาดำเนินการตามแผนงาน/หน่วยงานร้องขอ ซึ่งหากไม่เห็นชอบตามระยะเวลาที่ร้องขอให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนกำหนดระยะเวลาให้แผนงาน/หน่วยงานใหม่ได้ และ/หรือคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน ลงความเห็นเป็นอย่างอื่นให้แจ้งกลับแผนงาน/หน่วยงานนั้นให้ดำเนินการตามที่คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนลงความเห็นให้รวมถึงกรณีที่คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนไม่เห็นชอบตามวิธีการที่แผนงาน/หน่วยงานนำเสนอด้วย

ในกรณีที่ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 1 แล้วแต่ยังไม่ได้รับรายงาน ให้เลขาคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบ เพื่อพิจารณานำเสนอต่อผู้บริหาร ซึ่งอาจนำเสนอพิจารณาให้มีบทลงโทษ โดยเฉพาะที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องร้ายแรงตามข้อบังคับการทำงานของบริษัท

ขั้นตอนที่ 5 การนำส่งรายงานข้อร้องเรียนให้กับผู้บริหาร เลขาคณะทำงานฯ ทำการสรุปรายงานข้อร้องเรียนทุกสิ้นเดือนให้กับประธานคณะทำงานเพื่อนำไปรายงานให้กับผู้บริหารรับทราบในแต่ละเดือน และนำส่งให้ผู้รับผิดชอบรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละบริษัท (ส่งให้เฉพาะผลการดำเนินการประจำเดือนเท่านั้น) ในส่วนของการจัดทำรายงานตามที่หน่วยงานกำกับดูแลหรือผู้บริหารมอบหมาย ผู้รับผิดชอบรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละบริษัทต้องดำเนินการเอง)

5.4 พิจารณาทลวงโทษกรณีไม่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและกรณีที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ทำการรับเรื่องร้องเรียน แต่ไม่ได้แจ้งให้กับคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบ

เมื่อแผนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามหัวข้อ 5.3 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือที่มีการดำเนินการแก้ไขแต่ยังมีการร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำ

5.4.1 การตัดเตือนโดยวาจา และบันทึกผลการตัดเตือน (ครั้งที่ 1 กรณีพิจารณาเป็นความผิดทั่วไป)

เมื่อคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบว่าแผนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไข หรือรับเรื่องร้องเรียนมาแล้ว ไม่แจ้งให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนรับทราบ คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะนำเสนอผู้บริหาร (ตั้งแต่รองกรรมการผู้จัดการขึ้นไป) ให้พิจารณาลงโทษผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ตรวจพบ โดยการตัดเตือนด้วยวาจา พร้อมลงบันทึกการตัดเตือนลงในแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมกับลงนามรับทราบร่วมกัน ทั้ง 2 ฝ่าย โดยเอกสารต้นฉบับแบบฟอร์มนำส่งแผนกทรัพยากรบุคคลจัดเก็บ เพื่อลงบันทึกในระบบของพนักงานส่วนสำเนาแบบฟอร์มให้ผู้บริหารหน่วยงานจัดเก็บ หากว่ายังพบความผิดในประเด็นเดิม และเคยถูกตัดเตือนเป็นวาจาแล้วจำนวน 2 ครั้ง ไม่ว่าจะต่อเนื่องหรือไม่ก็ตาม หากพบความผิดครั้งที่ 3 จะเปลี่ยนบทลงโทษ จากการตัดเตือนด้วยวาจาเป็นการตัดเตือนแบบลายลักษณ์อักษร (หนังสือเตือน)

5.4.2 การตัดเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร (กรณีความผิดร้ายแรง / เคยได้รับการตัดเตือนด้วยวาจามาแล้ว 1 ครั้ง / ลักษณะการกระทำคล้ายกับการตัดเตือนครั้งที่ 1)

บทลงโทษโดยการตัดเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรนี้นอกจากจะใช้ในกรณีที่เคยได้รับการตัดเตือนด้วยวาจาแล้ว 1 ครั้ง หรือมีลักษณะการกระทำคล้ายกับการตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1

(1) คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหาร (ตั้งแต่รองกรรมการผู้จัดการขึ้นไป) ให้พิจารณาลงโทษตั้งแต่ผู้อำนวยการ ผู้จัดการเขต ผู้จัดการกลุ่ม ผู้จัดการแผนก หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในประเด็นที่ตรวจพบ และแจ้งไปยังแผนกทรัพยากรบุคคล เพื่อให้แผนกทรัพยากรบุคคลตรวจสอบความผิดและบันทึกความร้ายแรงพร้อมทั้งจัดทำเอกสารใบเตือน มีการลงนามโดยผู้จัดการแผนก

ทรัพยากรบุคคล และนำส่งมายังต้นสังกัดให้พนักงานผู้กระทำผิดลงชื่อรับทราบและจะต้องปฏิบัติตามหนังสือแจ้งนั้นอย่างเคร่งครัด โดยผู้บังคับบัญชาลงชื่อรับทราบในเอกสาร และนำส่งกลับคืนไปแผนกทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะลงบันทึกในระบบ

(2) ในกรณีที่ผู้ได้รับการพิจารณาลงโทษไม่ลงลายมือชื่อรับทราบไว้เป็นหลักฐาน ให้ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลทำบันทึกลงวันที่ และเหตุแห่งความผิดพร้อมลงลายมือชื่อผู้เสนอพิจารณาบทลงโทษ และผู้บริหาร (ตั้งแต่รองกรรมการผู้จัดการขึ้นไป) ไว้เป็นพยานหลักฐานแล้วให้ถือว่าวันที่แจ้งนั้นเป็นวันทราบ คำสั่ง

หมายเหตุ :

1. การพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนถือเป็นที่สุดแล้ว ไม่ให้มีการอุทธรณ์ใดๆ ทุกกรณี
2. กรณีที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ถูกร้องเรียน กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน เข้าร่วมเป็นผู้พิจารณาคำชี้ขาด

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

ข้อบังคับการทำงานของบริษัท

7. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

7.1 FM-IA-Complaints-08-00 แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน

7.2 FM-IA-Register Complaints-09-00 ทะเบียนควบคุมการรับเรื่องร้องเรียน

7.3 FM-IA-Result-External -12-00 แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-External

7.4 FM-IA-Result-Internal -13-00 แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-Internal

