



ข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ว่าด้วย การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ

และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร พ.ศ. 2568

เพื่อให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณของบุคลากรของ ปตท. ที่ชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปรัชญาการดำเนินธุรกิจของ ปตท. อาศัยอำนาจการบริหารงานตามข้อ 50 (1) แห่งข้อบังคับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่จึงได้ออกข้อกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อกำหนดนี้เรียกว่า “ข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร พ.ศ. 2568”

ข้อ 2 ข้อกำหนดนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร พ.ศ. 2565

หมวด 1

บททั่วไป

ข้อ 4 ในข้อกำหนดนี้

“ปตท.” หมายความว่า บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“บริษัทที่ ปตท. ถือหุ้น” หมายความว่า บริษัท หรือนิติบุคคลใด ๆ ที่บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม และไม่ว่าจำนวนเท่าใดของทุนจดทะเบียน

“คณะกรรมการตรวจสอบ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“คณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร และความยั่งยืน” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร และความยั่งยืนของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“คณะกรรมการสืบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“คณะกรรมการสอบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น” หมายความว่า คณะกรรมการกลั่นกรอง เรื่องร้องเรียน เบื้องต้นของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพิจารณาการกลั่นกรอง เรื่องร้องเรียน และ พยานหลักฐานในเบื้องต้น เกี่ยวกับการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ หรือการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนใด ๆ ตามที่รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาลมอบหมาย หรือตามที่หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องขอ

“หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ฝ่ายกำกับดูแลและส่งเสริมธรรมาภิบาล ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และพนักงานของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานในบริษัทที่ ปตท. ถือหุ้น ทั้งนี้ ให้รวมถึงลูกจ้างทดลองงานของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส การทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ถูกร้องเรียนตาม ข้อกำหนดนี้

“การทุจริต” (Fraud) หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ ด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยหมายความรวมถึงการกระทำต่าง ๆ เช่น

1. การยักยอก (Asset Misappropriation) หมายความว่า การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย แล้วเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สามโดยทุจริต

2. การฉ้อโกง (Embezzlement) หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งโดยทุจริต และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นทำให้ได้ไปซึ่งทรัพย์สิน จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสาร สิทธิใด ๆ

3. การตกแต่งบัญชี (Financial Statement Fraud) หมายความว่า การปรับแต่งตัวเลขทางการ บัญชี โดยอาศัยความได้เปรียบของช่องโหว่ของหลักการบัญชี และทางเลือกต่าง ๆ ในการวัดมูลค่าและ การเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชีเพื่อที่จะเปลี่ยนข้อมูลในงบการเงินให้เป็นไปตามที่ต้องการเพื่อวัตถุประสงค์โดย มิชอบ

4. การคอร์รัปชัน (Corruption) หมายความว่า การเรียกรับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือ การเสนอ ให้ค้ำประกัน สัญญาว่าจะให้ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานของเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาซึ่ง

ผลประโยชน์โดยไม่ชอบไม่ว่าเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมในทางธุรกิจ ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

“การทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตน มิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“การประพฤตินิชอบ” หมายความว่า การกระทำที่ไม่ใช่การทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดโดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายทรัพย์สินของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“ความขัดแย้งทางผลประโยชน์” หมายความว่า สถานการณ์หรือการกระทำที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีผลประโยชน์ส่วนตัว จนมีผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่บุคคลนั้นรับผิดชอบอยู่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นกลางและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

“กฎหมาย” หมายความว่า กฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี รวมทั้ง ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศต่าง ๆ ที่บัญญัติโดยองค์กรภายนอก

“กฎระเบียบองค์กร” หมายความว่า ข้อบังคับ ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง แนวปฏิบัติ และประกาศต่าง ๆ ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานหรือบุคคลภายนอกที่พบเห็นการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ และได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการตามที่ได้ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้

“ผู้รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับเรื่องร้องเรียนของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางและวิธีการที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้ ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ ปตท. รวมถึง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักตรวจสอบภายใน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่กำกับดูแลและธรรมาภิบาลองค์กร ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ทรัพยากรบุคคลองค์กร รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักที่ปรึกษากฎหมาย รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหาร ศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานกรรมการ ตรวจสอบ กรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการบริษัท

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า พนักงาน หรือ บุคคลซึ่ง

(ก) ถูกกล่าวหาจากผู้ร้องเรียนว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ และถูกร้องเรียนผ่านช่องทางรวมถึงวิธีการตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้ หรือ

(ข) มีพฤติการณ์ปรากฏว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ โดยผู้บังคับบัญชาได้ร้องเรียนผ่านช่องทางและ

วิธีการตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้ หรือ ผู้พบเหตุอาจยกเหตุแห่งพฤติการณ์ดังกล่าวเพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ต่อไป

อันเป็นผลที่จะนำไปสู่การสืบสวนหาข้อเท็จจริง และการสอบสวนทางวินัยและรวมถึงพนักงานหรือบุคคลที่เป็นตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิด

ข้อ 5 ให้รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เป็นผู้รักษาการตามข้อกำหนดนี้ และให้มีอำนาจออกคำสั่ง หรือกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางบริหาร แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานใด ๆ เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด รวมทั้งพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดนี้

กรณีที่รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ในสายงานอื่นที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่แต่งตั้งดำเนินการตามข้อกำหนดนี้แทน

หมวด 2

บุคคลที่เกี่ยวข้องและบทบาทหน้าที่

ข้อ 6 เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนตามวิธีการและช่องทางที่ระบุไว้ในข้อ 11 ของข้อกำหนดนี้ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนนำส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า โดยห้ามมิให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงข้อความหรือรายละเอียดใด ๆ ในเรื่องร้องเรียน รวมถึงผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องรักษาเรื่องร้องเรียนและข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

ข้อ 7 หากพนักงาน หรือกรรมการในคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดนี้ มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน บุคคลผู้นั้นต้องงดการปฏิบัติงานนั้นและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาลำดับถัดขึ้นไปของตน หรือแจ้งให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการรับทราบเพื่อพิจารณาให้ผู้อื่นเข้ามาปฏิบัติงานแทนตน

ข้อ 8 หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่นำเสนอข้อมูลและหลักฐานจากผู้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ คณะกรรมการสืบสวน คณะกรรมการสอบสวน ผู้บริหารสูงสุดของบริษัทที่ ปตท. ถือหุ้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน บันทึกความคืบหน้า ปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ บริหารจัดการสิทธิในการใช้งานระบบเรื่องร้องเรียน สรุปผล รายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเสนอปิดเรื่อง

กรณีผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปของหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาแต่งตั้งผู้อื่นเพื่อดำเนินการแทน

ข้อ 9 ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ประกอบด้วยตัวแทนจาก สายงานผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่กำกับดูแลและธรรมาภิบาลองค์กร สำนักที่ปรึกษากฎหมาย สำนักตรวจสอบภายใน และสายงานผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ทรัพยากรบุคคลองค์กร มีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรองเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานในเบื้องต้น เกี่ยวกับการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ รวมถึงจัดทำรายงาน เพื่อเสนอต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหาร ศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาลเพื่อพิจารณา

กรณีที่รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ กำกับดูแลและธรรมาภิบาลองค์กร รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักที่ปรึกษากฎหมาย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักตรวจสอบภายใน หรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ทรัพยากรบุคคลองค์กร มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาแต่งตั้งผู้อื่น เพื่อดำเนินการแทน

หมวด 3

การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ

การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ

ข้อ 10 การร้องเรียนและแจ้งเบาะแส การทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

10.1 พนักงานที่มีข้อสงสัยหรือเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ ควรสอบถามหรือ ปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดฉบับนี้

10.2 กรณีผู้พบเหตุพบผู้มีพฤติกรรมปรากฏว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติ มิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะ สืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ผู้พบเหตุอาจยกเหตุแห่งพฤติกรรมดังกล่าวเพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดนี้

ข้อ 11 ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการดังต่อไปนี้

11.1 ระบบแจ้งเบาะแสการทุจริต ในเว็บไซต์ www.pttplc.com หรือ PTT Intranet

11.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง pttvoice@pttplc.com

11.3 จดหมาย ถึง

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักตรวจสอบภายใน หรือ

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่กำกับดูแลและธรรมาภิบาลองค์กร หรือ

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ทรัพยากรบุคคลองค์กร หรือ

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักที่ปรึกษากฎหมาย หรือ

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล หรือ

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ

ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือ

กรรมการตรวจสอบ หรือ

กรรมการบริษัท

ส่งที่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ข้อ 12 เรื่องร้องเรียนควรใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ การร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ พฤติการณ์ การกระทำ หรือพยานหลักฐาน ของเรื่องร้องเรียนที่เพียงพอที่จะเข้าใจ เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไป อย่างไรก็ตาม ปตท. ส่งเสริมให้ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตนซึ่งจะช่วยให้ข้อร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือ และเกิดประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ รวมถึงแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ทั้งนี้ ปตท. จะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

หากมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการทำบันทึกเรื่องร้องเรียน และหากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตนให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานและนำส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามช่องทางและวิธีการตามข้อ 11

เรื่องร้องเรียนควรมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- 12.1 ชื่อ-สกุล ข้อมูลการติดต่อของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตน
- 12.2 ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- 12.3 รายละเอียดข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ พฤติการณ์ หรือการกระทำ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 12.4 รายละเอียด พยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ พยานหลักฐาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแนบหลักฐานต่าง ๆ

ข้อ 13 ปตท. จะไม่รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง ดังต่อไปนี้

- 13.1 เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ปตท. หรือ บริษัทที่ ปตท. ถือหุ้น
- 13.2 เรื่องที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
- 13.3 เรื่องที่ ปตท. รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ในระหว่างดำเนินการ
- 13.4 เรื่องที่ ปตท. ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

หมวด 4

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ

การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ

ข้อ 14 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องนำส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกข้อมูล และพิจารณากลับกรองข้อมูลในเบื้องต้นดังต่อไปนี้

- 14.1 หากเข้าเงื่อนไขที่ ปตท. จะไม่รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 13 ให้รายงานต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาปิดเรื่อง
- 14.2 หากเป็นเรื่องร้องเรียนบริษัทที่ ปตท. ถือหุ้น ให้รายงานต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้บริหารสูงสุดของบริษัทนั้นเพื่อดำเนินการ
- 14.3 หากเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายเป็นการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤตินิชอบให้นำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อพิจารณาให้ความคิดเห็นและดำเนินการตามแนวปฏิบัติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤตินิชอบ
- 14.4 หากเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ หรือ เป็นความผิดทางวินัยที่ไม่เข้าข่ายเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ และการประพฤตินิชอบให้นำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการ
- 14.5 หากเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการ หรืออื่น ๆ ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ข้อ 15 ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนบันทึกผล ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการจัดการการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบองค์กร และความยั่งยืน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบหากมีการเปิดเผยตัวตน

ข้อ 16 หากผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยเจตนาสุจริตแม้ว่าภายหลังได้ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงหรือการสอบสวนทางวินัย พบว่าไม่มีการกระทำผิดตามที่ได้ร้องเรียน ปตท. จะไม่มีการพิจารณาลงโทษหรือดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน แต่หากมีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่าผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยมีเจตนาไม่สุจริต ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 16.1 กรณีผู้ร้องเรียนเป็นพนักงานให้นำส่งเรื่องไปยังรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาดำเนินการ
- 16.2 กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และ ปตท. ได้รับความเสียหาย ปตท. อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน

หมวด 5

การคุ้มครองปกป้องผู้ร้องเรียนหรือพยาน

ข้อ 17 ปตท. จะไม่ยอมรับการข่มขู่กร โขกหรือการกระทำที่เข้าข่ายการแกล้งแค้นเอาคืนต่อผู้ร้องเรียนหรือพยานที่เป็นพนักงาน ซึ่งให้เบาะแส ถ้อยคำ หรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม จรรยาบรรณ ด้วยความสุจริต มิได้มี

เจตนาร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน ปตท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานอย่างเหมาะสม ตามข้อกำหนดว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของ ปตท. และกฎระเบียบองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือพยานก่อนการพิจารณาคำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถึงที่สุด จะต้องได้รับความเห็นชอบจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ก่อน

หมวด 6

การรักษาความลับ

ข้อ 18 การดำเนินการใด ๆ ตามข้อกำหนดนี้ จะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การสืบสวนหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย การฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนด

บทเฉพาะกาล

ข้อ 19 การดำเนินการใด ๆ ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ข้อกำหนดนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อกำหนด คำสั่ง หรือวิธีปฏิบัติเดิมจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หรือจนกว่าจะสามารถดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ได้

ข้อ 20 ในกรณีที่มีมติ คำสั่ง กฎเกณฑ์ หรือแนวปฏิบัติใดที่ใช้อยู่ในวันที่ข้อกำหนดนี้มีผลบังคับใช้ซึ่งไม่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดนี้ ก็ให้ถือปฏิบัติต่อไปจนกว่าจะมีการกำหนดเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น

ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. 2568


(นายกกระพันธุ์ อินทรแจ้ง)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่