



AIRPORTS OF THAILAND PLC.  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

## คู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ประจำปีงบประมาณ 2563

---

คู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย ที่ปรึกษาธุรกิจ จำกัด โดยจัดทำขึ้นโดยเฉพาะสำหรับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน (ทอท.) เพื่อเป็นประกอบการปฏิบัติงานด้านการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของ ทอท. เท่านั้น และขอสงวนสิทธิ์มีให้นำเอกสารฉบับนี้ หรือส่วนหนึ่งส่วนใด ไปใช้เพื่อการอื่นหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

## สารบัญ

<b>1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>4</b>
1.1	วัตถุประสงค์	4
1.2	การบังคับใช้	4
1.3	คำนิยามของการทุจริต	4
<b>2</b>	<b>แนวคิดการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของ ทอท.</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของ ทอท.</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ</b>	<b>8</b>
4.1	คณะกรรมการ ทอท.	8
4.2	คณะกรรมการธรรมาภิบาล	8
4.3	คณะกรรมการตรวจสอบ	9
4.4	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	9
4.5	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผู้บริหารของ ทอท.	9
4.6	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	10
4.7	สำนักตรวจสอบ	11
4.8	สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ	11
4.9	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	12
4.10	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	12
4.11	ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์	12
4.12	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกที่ดำเนินธุรกิจกับ ทอท. (บุคคลที่สาม)	12
4.13	พนักงานของ ทอท.	12
<b>5</b>	<b>กระบวนการป้องกันการทุจริต</b>	<b>14</b>
5.1	การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต	14
5.2	การจัดทำจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	18
5.3	การสื่อสารและการอบรม	19
5.4	การตรวจสอบประวัติของพนักงานของ ทอท. และบุคคลที่สาม	19
5.5	การควบคุมภายใน	20
<b>6</b>	<b>กระบวนการตรวจพบการทุจริต</b>	<b>22</b>
6.1	กลไกการแจ้งเหตุหรือเบาะแสการทุจริตผ่านทางสายด่วน	22
6.2	การตรวจสอบและการติดตาม	23

7	กระบวนการตอบสนองต่อการทุจริตที่เกิดขึ้น	24
7.1	การสอบสวนภายในองค์กร	24
7.2	การกำหนดมาตรการแก้ไขเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ทุจริตที่เกิดขึ้น	24
7.3	การกำหนดบทลงโทษและความรับผิดชอบ	24
7.4	การเปิดเผยข้อมูล	25
8	เอกสารอ้างอิงและอำนาจความรับผิดชอบการดำเนินการ	26
9	การทบทวนและปรับปรุงคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต	27

## 1 บทนำ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (“ทอท.” หรือ “บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญในการต่อต้านการทุจริต บริษัทจึงจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต (“คู่มือฯ”) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจตามความมุ่งมั่นที่กำหนดไว้ได้

### 1.1 วัตถุประสงค์

ทอท. จัดทำคู่มือฯ ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. กำหนดกิจกรรมและขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานของ ทอท. ใช้สำหรับป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อความเสี่ยงด้านการทุจริต
2. ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อกำหนดหน้าที่ในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อความเสี่ยงด้านการทุจริตให้ชัดเจนและเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ดี
3. กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้พนักงานของ ทอท. สามารถป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อความเสี่ยงด้านการทุจริต ได้อย่างถูกต้องและทันทั่วทั้งที่

### 1.2 การบังคับใช้

คู่มือฯ ฉบับนี้ ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะกรรมการ ทอท. คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างทุกท่าน ตลอดจนบริษัทย่อย บริษัทร่วมทั้งหมด (รวมเรียกว่า “พนักงานของ ทอท.”)

ทั้งนี้ คู่มือฯ ฉบับนี้กำหนดแนวทางการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อความเสี่ยงด้านการทุจริต ให้พนักงานของ ทอท. และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจได้ปฏิบัติตาม โดยคู่มือฯ ฉบับนี้ใช้ควบคู่กับ “คู่มือกำกับดูแลกิจการที่ดี” และ “นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน” ของ ทอท.

### 1.3 ค่านิยมของการทุจริต

ค่านิยมของการทุจริตในคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตฉบับนี้ หมายถึง การกระทำโดยเจตนา เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น คนในครอบครัวญาติมิตร เป็นต้น ทั้งนี้ การทุจริตสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

#### 1. การยกยอกทรัพย์สิน

การกระทำใด ๆ ก็ตามที่น่าไปสู่การครอบครองทรัพย์สินของบริษัทอย่างไม่ถูกต้อง หรือเป็นเหตุให้บริษัทสูญเสียทรัพย์สิน โอกาสหรือผลประโยชน์ใด โดยมีเจตนาที่จะแสวงหาผลประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น

## 2. การทุจริตในการรายงาน

การปรับปรุงแก้ไขรายงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเงิน เช่น งบการเงิน บันทึกทางการเงิน หรือรายงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน เป็นต้น เพื่อปิดบังการยกยอทรัพย์สินหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม หรือเพื่อหาประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้งบการเงิน บันทึกทางการเงิน หรือรายงานต่าง ๆ ของบริษัทไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง

## 3. การคอร์รัปชัน

การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบกระทำการใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์อันมิควรได้ ทั้งต่อองค์กร ตนเอง หรือผู้อื่น ทั้งนี้ การคอร์รัปชันครอบคลุมถึงการให้ และ/หรือรับสินบน การขัดแย้งทางผลประโยชน์ การข่มขู่และ/หรือเรียกร้องผลประโยชน์ และการจ่ายเงินเพื่อให้ได้รับความสะดวก

ดังนั้น คำนิยามของ “การทุจริต” ในคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตฉบับนี้ ครอบคลุมถึงการยกยอทรัพย์สิน การทุจริตในการรายงาน ตลอดจนการคอร์รัปชัน

หากพนักงานของ ทอท. มีความสงสัยว่ากิจกรรมบางอย่างเป็นการทุจริตหรือไม่ ท่านสามารถขอคำแนะนำได้จากหน่วยงานดังต่อไปนี้

- ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่าน
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ทั้งนี้ ท่านสามารถมั่นใจได้ว่าช่องทางขอคำแนะนำดังกล่าว เป็นช่องทางที่ปลอดภัย เป็นไปตามมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ ตามที่ระบุไว้ใน “ขั้นตอนการปฏิบัติ การรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส”

## 2 แนวคิดการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของ ทอท.

ทอท. มีความมุ่งมั่นที่จะป้องกันและจัดการกระทำที่สื่อไปทางทุจริต โดยถือเป็นเรื่องที่ต้องจัดการโดยเร็วและเด็ดขาด ดังนั้น ทอท. จะไม่ยินยอมรับการทุจริตใด ๆ และจะไม่เพิกเฉยต่อการกระทำใด ๆ ที่อาจนำไปสู่การทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของ ทอท. จะปฏิบัติตามความมุ่งมั่นต่อการต่อต้านการทุจริตของ ทอท. พนักงานของ ทอท. ทุกคนต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตาม “คู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต” ตลอดจน “คู่มือกำกับดูแลกิจการที่ดี” และ “นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน” รวมทั้งคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและนโยบายอื่น ๆ ของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีข้อยกเว้นเพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจส่งผลกระทบต่อการกระทำที่ไม่เหมาะสม และขัดแย้งต่อหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทั้งนี้ ทอท. ให้คำมั่นว่าจะดำเนินการสอบสวนกรณีต้องสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตทุกกรณีอย่างละเอียดถี่ถ้วนและเหมาะสม โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท หรือความสัมพันธ์ภายในบริษัทของผู้ถูกกล่าวหา เป็นต้น โดย ทอท. จะดำเนินการสอบสวนอย่างเป็นกลางและปราศจากอคติ

นอกจากนี้ ทอท. จะลงโทษผู้กระทำผิดตามมาตรการสูงสุด และหากการสอบสวนพบว่าพนักงานที่รับทราบถึงกรณีการทุจริตนั้นแต่ละเลยในการรายงาน ทอท. จะพิจารณาลงโทษทางวินัยพนักงานท่านนั้นเช่นกัน





## 4 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

จากโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของ ทอท. ข้างต้น ทอท. ได้กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่ผู้มีอำนาจ ผู้บริหาร และพนักงานของ ทอท. เพื่อร่วมกันบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ดังนี้

### 4.1 คณะกรรมการ ทอท.

คณะกรรมการ ทอท. มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย กำกับดูแล ควบคุม และดูแลด้านการต่อต้านการทุจริตในภาพรวม โดยมีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต
- กำหนดและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมถึงกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต เช่น การแจ้งเบาะแส การสอบสวน การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต ให้แก่คณะกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น
- เป็นผู้ดำเนินการแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะต่อต้านการทุจริต เพื่อแสดงจุดยืนให้แก่พนักงานของ ทอท. ผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ และสาธารณชนรับทราบ
- ปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

### 4.2 คณะกรรมการธรรมาภิบาล

คณะกรรมการธรรมาภิบาลมีหน้าที่ในการกำกับดูแลด้านการต่อต้านการทุจริตตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ทอท. โดยมีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

- ควบคุมกำกับดูแลภาพรวมของมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตภายในบริษัทตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ทอท.
- พิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ ทอท. ตลอดจนดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต
- รับรายงานเกี่ยวกับการทุจริต เช่น รายงานเรื่องการทุจริตตามรอบระยะเวลาทั่วไป รายงานด่วน เรื่องการทุจริตร้ายแรง รายงานผลการสอบสวนและบทลงโทษ เป็นต้น
- กำกับดูแลให้มั่นใจว่ากระบวนการรับแจ้งเบาะแสและการสอบสวน มีความเป็นอิสระและเหมาะสมไม่ว่าในกรณีใด ๆ ก็ตาม โดยเฉพาะเมื่อผู้ถูกกล่าวหาดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

- รายงานผลการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมทั้งรายงานการทุจริตต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการ ทอท. และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ

#### 4.3 คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่จัดให้มีการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงด้านการต่อต้านการทุจริตและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการ ทอท. โดยมีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

- ทบทวนแผนการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบเพื่อให้ครอบคลุมถึงการสอบทานการควบคุมภายในของการดำเนินงานตามมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความเสี่ยงจากการทำทุจริตในกระบวนการดำเนินงานอื่น ๆ
- รับรายงานเกี่ยวกับการทุจริต เช่น รายงานเรื่องการทุจริตตามรอบระยะเวลาทั่วไป รายงานด่วนเรื่องการทุจริตร้ายแรง รายงานผลการสอบสวนและบทลงโทษ เป็นผู้ตัดสินใจในกระบวนการต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ทุจริตขึ้น หรือเมื่อมีการรายงานขึ้นมาให้รับทราบ เป็นต้น
- เปิดเผยข้อมูลแก่ผู้สอบบัญชีให้ทราบถึงบทบาทของคณะกรรมการ ทอท. ที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมทั้งหารือกับผู้สอบบัญชีในกรณีที่บริษัทประสบเหตุการณ์ทุจริตที่มีนัยสำคัญ
- หารือกับที่ปรึกษาทางการเงินและที่ปรึกษาอิสระอย่างเป็นทางการเป็นประจำ ในเรื่องความเสี่ยงด้านการทุจริตและคุณภาพของการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการ ทอท.

#### 4.4 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่กำกับดูแลและสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต โดยให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างเพียงพอและเหมาะสม และรายงานความเสี่ยงที่สำคัญให้คณะกรรมการ ทอท. รับทราบ โดยมีหน้าที่หลักดังนี้

- ทบทวนนโยบาย แนวทาง และขอบเขตการบริหารความเสี่ยงองค์กรให้ครอบคลุมถึงเรื่องการทุจริต
- รับทราบรายงานผลการประเมินความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน
- รายงานความเสี่ยงที่สำคัญให้คณะกรรมการ ทอท. รับทราบ

#### 4.5 กรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผู้บริหารของ ทอท.

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผู้บริหารของ ทอท. มีหน้าที่ในการออกแบบและจัดทำแผน ขั้นตอน และการควบคุมภายในสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร ทั้งนี้ หน้าที่ของคณะผู้บริหารของบริษัท มีดังนี้

- สนับสนุนและสร้างค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตทั่วทั้งบริษัท
- จัดให้มีขั้นตอน/คู่มือการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในในกระบวนการที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อการป้องกันการทุจริต ตลอดจนทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานและการควบคุมภายใน อย่างเป็นประจำ
- มอบหมายหน้าที่การกำกับดูแลรอบ/นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตให้แก่พนักงาน/ คณะทำงานที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ รวมทั้งจัดสรรให้พนักงานเหล่านั้นมีเวลาเพียงพอ เพื่อดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- ช่วยป้องกันและตรวจสอบการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต โดยจัดให้มีกระบวนการสอบประวัติของ คู่ค้า เพื่อตรวจสอบประวัติ ความน่าเชื่อถือทางการเงิน และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้
- ร่วมสื่อสารและเน้นย้ำความสำคัญของกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตให้แก่พนักงานในองค์กร รวมทั้งบุคคลภายนอก พันธมิตรทางธุรกิจ ให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
- ให้ความเห็นชอบข้อมูลที่ออกสู่สาธารณชนในด้านการทุจริต

#### 4.6 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (“ศปท.”) มีหน้าที่ดำเนินการต่อต้านการทุจริตของ ทอท. ตลอดจน ติดตาม การดำเนินงานและสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทุจริตในบริษัท ทั้งนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตมี หน้าที่หลัก ดังนี้

- สอบทานนโยบาย ขั้นตอนและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและการบริหารจัดการ ความเสี่ยงจากการทุจริตเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการตามที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างน้อยปีละครั้ง โดยกำหนดให้พนักงานที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติเหมาะสมเป็นผู้ดำเนินการ
- ทำหน้าที่รายงานและประสานงานกับคณะกรรมการ ทอท. คณะกรรมการธรรมาภิบาล และกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ในเรื่องการต่อต้านการทุจริตและการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร
- เป็นผู้ประสานงานกลางและให้คำแนะนำเรื่องกระบวนการปฏิบัติงานหรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้าน การทุจริตและการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต
- ร่วมเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารสำหรับการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมทั้งเป็นผู้รวบรวมผล การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตเพื่อจัดทำเอกสารความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร ตลอดจนทำ หน้าที่ติดตามการดำเนินงานตามแผนจัดการความเสี่ยงเพื่อนำเสนอแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- การจัดทำแผนการสื่อสารและสื่อสารข้อกำหนดของการต่อต้านการทุจริตและการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตให้แก่พนักงานของ ทอท. และบุคคลภายนอกที่รับทราบ
- เสนอข้อมูลเมื่อมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการทุจริตระดับองค์กร หรือมีความเสี่ยงด้านการทุจริตประเด็นใหม่ ๆ เกิดขึ้น
- ติดตามให้แต่ละสายงานมีการป้องกันการทุจริตและบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างเพียงพอ และให้ทราบถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
- เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริต
- ติดตามการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.

#### 4.7 สำนักตรวจสอบ

สำนักตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำปรึกษาด้วยความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตมีความเพียงพอและมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่หลัก ดังต่อไปนี้

- ประเมินการออกแบบหรือการดำเนินการควบคุมภายในด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตและประเมินความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน
- รายงานข้อสังเกตหรือประเด็นการทุจริตต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างทันที่
- สื่อสารข้อสังเกตหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตระหว่าง สตส. สปท. และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างทันที่

#### 4.8 สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ

หน้าที่ของสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการในการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต มีดังนี้

- ให้การสนับสนุนผู้บริหารและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในการจัดอบรม เพื่อปลูกจิตสำนึกแก่พนักงานของ ทอท. เรื่องจริยธรรม การบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต และการต่อต้านการทุจริต รวมถึงจัดให้มีการอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถแก่พนักงานเพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอในการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบประวัติหรือความน่าเชื่อถือด้านคุณวุฒิและความสามารถ รวมถึงประวัติการทำงาน of พนักงานในตำแหน่งงานสำคัญ ก่อนการเซ็นสัญญาจ้างงานเพื่อให้มั่นใจว่าบุคคลดังกล่าวไม่มีประเด็นเรื่องความไม่ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน

- กำหนดให้มีการสัมภาษณ์เมื่อพนักงานลาออก โดยการสัมภาษณ์ครอบคลุมถึงความกังวลเกี่ยวกับการทำทุจริตในบริษัทที่พนักงานดังกล่าวมีความกังวล หรือประสพระหว่างการปฏิบัติงาน

#### 4.9 ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารสำหรับการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมทั้งเป็นผู้รวบรวมผลการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตเพื่อจัดทำเอกสารความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามการดำเนินงานตามแผนจัดการความเสี่ยง เพื่อนำเสนอแก่คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

#### 4.10 ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ให้การสนับสนุนผู้บริหารและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ในการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างสม่ำเสมอ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

#### 4.11 ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์

ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น สนับสนุนการสืบสวน สอบสวน และรายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ตลอดจนการลงโทษพนักงานโดยการดำเนินการทางวินัย

#### 4.12 ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกที่ดำเนินธุรกิจกับ ทอท. (บุคคลที่สาม)

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกที่ดำเนินธุรกิจกับ ทอท. (บุคคลที่สาม) มีหน้าที่สอบทานประวัติของผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจโดยเฉพาะผู้ชาย ผู้รับเหมา และผู้ให้บริการแก่บริษัท

#### 4.13 พนักงานของ ทอท.

พนักงานทุกคนของ ทอท. มีหน้าที่ทำความเข้าใจถึงนโยบายและคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ร่วมส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ตลอดจนรายงานเหตุการณ์ทุจริตหรืออาจเป็นการทุจริตแก่ผู้ที่มีอำนาจทราบ ทั้งนี้ หน้าที่ของพนักงานของ ทอท. ในรายละเอียด มีดังนี้

- ศึกษานโยบายหรือคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต
- สื่อสารนโยบายหรือคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตแก่ผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจอย่างชัดเจน
- ทำความเข้าใจหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของตนเอง และปฏิบัติตามหน้าที่ตามที่ถูกกำหนดไว้

- ร่วมกันส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร เข้าร่วมการประชุมและการอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต
- รายงานความผิดปกติ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือเหตุการณ์ต้องสงสัยว่าเป็นการทุจริตไปยังช่องทางแจ้งเบาะแสที่บริษัทกำหนด
- ให้ความร่วมมือโดยการให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการสอบสวน หรือเมื่อได้รับการร้องขอให้ช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวน
- ระมัดระวังปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ และนำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการทุจริตแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างทันทั่วทั้ง

อนึ่ง ถือเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงระดับคณะกรรมการของ ทอท. ที่จะต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้ ตลอดจน นโยบายและแนวทางปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีข้อยกเว้น ทั้งนี้ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายและคู่มือดังกล่าวอาจนำมาซึ่งการลงโทษทางวินัยได้

## 5 กระบวนการป้องกันการทุจริต

กระบวนการป้องกันการทุจริตสามารถช่วยลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตใน ทอท. ได้ ดังนั้น การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต การออกแบบและปฏิบัติงานตามการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงด้านการทุจริต ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกและค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตให้แก่พนักงานของ ทอท. เป็นปัจจัยสำคัญเพื่อช่วยป้องกันการเกิดการทุจริตในองค์กร ทั้งนี้ แนวทางการป้องกันการทุจริตภายใต้คู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตฉบับนี้ ประกอบไปด้วย 5 กิจกรรมหลัก ดังต่อไปนี้

### 5.1 การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต

การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทุกหน่วยงานในบริษัทดำเนินการเชิงรุก เพื่อระบุ ประเมิน และทบทวนความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร โดยครอบคลุมถึงทุกประเภทของการทุจริต รวมทั้งสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ และการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความเสี่ยงด้านการทุจริตได้ถูกระบุและจัดการอย่างทันทั่วทั้งที่ อย่างไรก็ตามผู้บริหารของทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลความเสี่ยงด้านการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานของตน

ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตประกอบด้วย 6 ขั้นตอนหลัก ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงองค์กรของ ทอท. ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยง โดยมีขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

การรวบรวมและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายที่สำคัญของ ทอท. และอาจนำไปสู่การทุจริต

#### ขั้นตอนที่ 2 : การวิเคราะห์ความเสี่ยง

การนำผลการรวบรวมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและอาจก่อให้เกิดการทุจริตจากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงโดยพิจารณาถึงโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น ๆ โดยอ้างอิงเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง (ด้านโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบ) ค่าคะแนนและระดับความเสี่ยง ตลอดจนแผนภาพแสดงค่าความเสี่ยงตามตารางในหน้าถัดไป

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านโอกาสที่จะเกิด (Likelihood)

ค่าคะแนน	คำอธิบาย	เกณฑ์การประเมิน (หากไม่เคยเกิดขึ้น)	เกณฑ์การประเมิน (หากเคยเกิดขึ้นในอดีต)
1	น้อยมาก	โอกาสเกิดน้อยมาก	ไม่เคยเกิดขึ้น
2	น้อย	โอกาสเกิดน้อย	เกิดขึ้นน้อยมาก
3	ปานกลาง	โอกาสเกิดปานกลาง	เกิดขึ้นปานกลาง
4	สูง	โอกาสเกิดบ่อย	เกิดขึ้นบ่อย
5	สูงมาก	โอกาสเกิดบ่อยมาก	เกิดขึ้นบ่อยมาก

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านผลกระทบ (Impact)

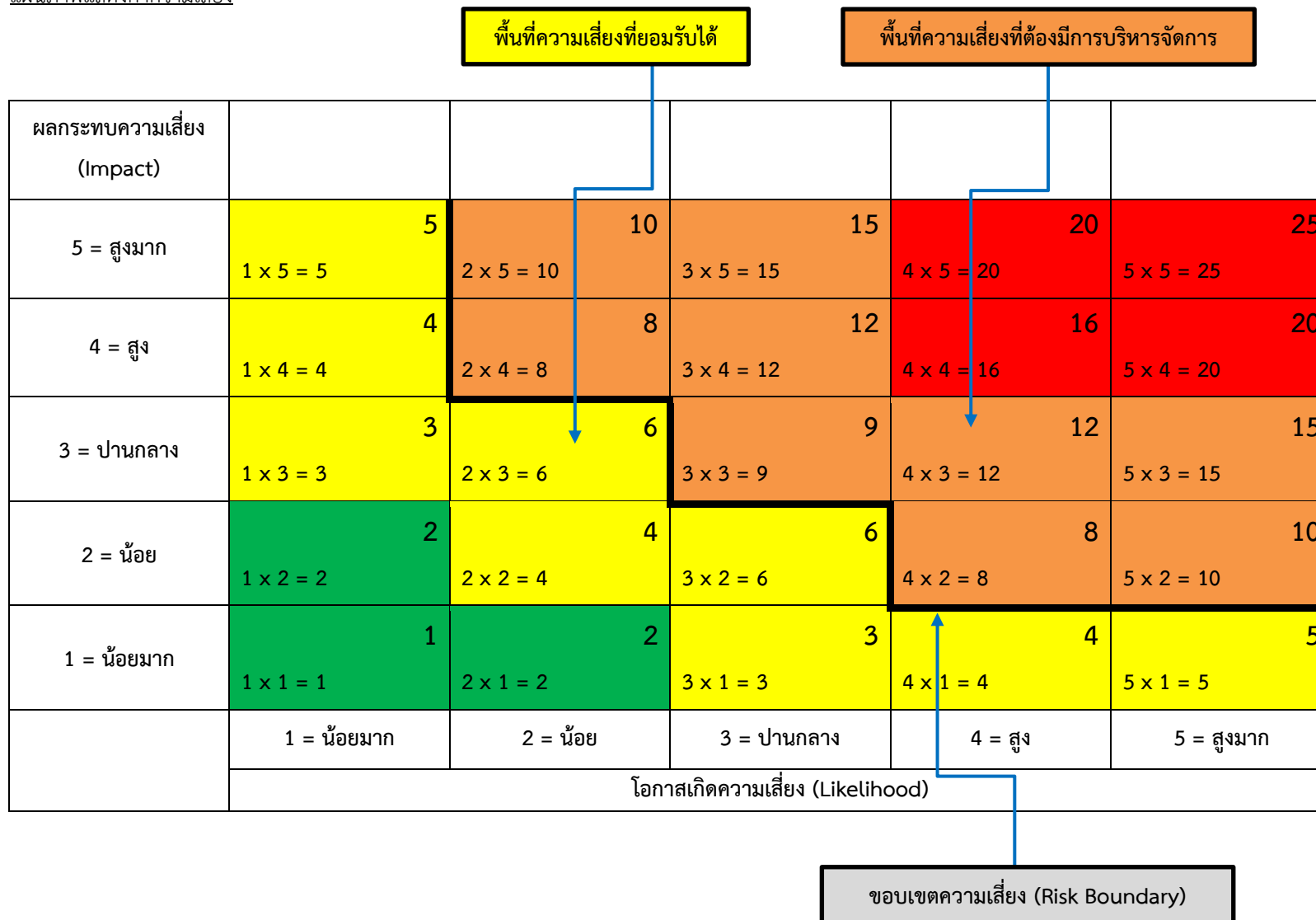
ค่าคะแนน	คำอธิบาย	เกณฑ์การประเมินด้านชื่อเสียง	เกณฑ์การประเมินด้านกฎระเบียบ
1	น้อยมาก	ไม่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์	ไม่มีการละเมิดการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ
2	น้อย	เสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์ภายในองค์กร	มีการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ
3	ปานกลาง	เสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์ มีการเผยแพร่ข่าวสารในเชิงลบต่อองค์กร ผ่าน Social Media และช่องทางอื่น ๆ ขยายออกไปสู่สื่อสาธารณะ ภายในประเทศในวงจำกัด	มีการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ แต่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย
4	สูง	เสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์ มีการเผยแพร่ข่าวสารในเชิงลบต่อองค์กร ผ่าน Social Media และช่องทางอื่น ๆ ขยายออกไปสู่สื่อสาธารณะ จนกลายเป็นประเด็นทางสังคม	มีการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ และเกิดความเสียหาย แต่สามารถตกลงการชดเชยค่าเสียหายได้
5	สูงมาก	เสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์ มีการเผยแพร่ข่าวสารในเชิงลบต่อองค์กร ผ่าน Social Media และช่องทางอื่น ๆ ขยายออกไปสู่สื่อสาธารณะ เป็นวงกว้างทั้งในประเทศและต่างประเทศ	มีการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ และเกิดความเสียหาย จนอาจเกิดการฟ้องร้องดำเนินคดี



## ค่าคะแนนและระดับความเสี่ยง

ค่าคะแนน (โอกาสที่จะเกิด x ผลกระทบ)	ระดับ ความเสี่ยง	แนวทางการตอบสนองต่อความเสี่ยง
16 - 25	สูงมาก	เป็นความเสี่ยงระดับสูงมากและเกินกว่าค่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร (16 - 25) ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในรายละเอียด เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานเพิ่มเติมสำหรับบริหารจัดการความเสี่ยง
8 - 15	สูง	เป็นความเสี่ยงระดับสูงซึ่งอยู่ในช่วงเบี่ยงเบนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (8 - 15) โดยผู้บริหารควรพิจารณาจัดทำแผนการดำเนินงานเพิ่มเติม หรือดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของมาตรการหรือการควบคุมภายในที่มีในปัจจุบัน
3 - 6	ปานกลาง	เป็นความเสี่ยงระดับปานกลาง (3 - 6) ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงานเพิ่มเติม โดยผู้บริหารควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในส่วนงานดำเนินการติดตามประสิทธิภาพการควบคุมภายในกระบวนการเป็นประจำ
1 - 2	ต่ำ	เป็นความเสี่ยงระดับต่ำ (1 - 2) ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงานเพิ่มเติม โดยผู้บริหารควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในส่วนงานดำเนินการติดตามผลกระทบที่เกี่ยวข้องกันของความเสี่ยงเป็นประจำ

แผนภาพแสดงค่าความเสี่ยง



### ขั้นตอนที่ 3 : การทบทวนและกำหนดดัชนีวัดความเสี่ยง

การพิจารณากำหนดดัชนีวัดความเสี่ยง (KRI) สำหรับความเสี่ยงใหม่ที่ได้ถูกระบุขึ้นและทบทวนดัชนีวัดความเสี่ยงสำหรับความเสี่ยงที่ได้ระบุขึ้นไว้แล้ว ตลอดจนพิจารณาคำระดับการแจ้งเตือน พร้อมทั้งแหล่งข้อมูลและความถี่ในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

### ขั้นตอนที่ 4 : การติดตามผลดัชนีวัดความเสี่ยง KRI

การติดตามผลดัชนีวัดความเสี่ยง (KRI) ตามรอบความถี่ที่กำหนดขึ้น โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงจะรวบรวมข้อมูลและสรุปผล KRI เพื่อติดตามและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ ทอท. เป็นรายไตรมาส

### ขั้นตอนที่ 5 : การวิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยง

หากมีการแจ้งเตือนความเสี่ยงจากดัชนีวัดความเสี่ยง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงและเจ้าของความเสี่ยงจะร่วมกันทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุ ประเมินการควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบัน และประเมินระดับความเสี่ยงโดยใช้เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงที่ระบุอยู่ในขั้นตอนที่ 2 เพื่อนำไปสู่การพิจารณาดำเนินการบริหารความเสี่ยงในขั้นตอนที่ 6

### ขั้นตอนที่ 6 : การบริหารความเสี่ยง

หากระดับการประเมินความเสี่ยง (หลังการควบคุมภายในปัจจุบัน) จากการวิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงในขั้นตอนที่ 5 อยู่ในพื้นที่ความเสี่ยงที่ต้องมีการบริหารจัดการ (ตามแผนภาพความเสี่ยงที่ระบุในขั้นตอนที่ 2) เจ้าของความเสี่ยงต้องจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม ตลอดจนกำหนดเป้าหมายในด้านระดับของความเสี่ยงให้อยู่ในพื้นที่ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงต้องรายงานผลการบริหารความเสี่ยงรายไตรมาส

ทั้งนี้ ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตสอดคล้องกับขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงองค์กรของ ทอท. ดังนั้น ผู้บริหารจึงกำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารสำหรับการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมทั้งเป็นผู้รวบรวมผลการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตเพื่อจัดทำเอกสารความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามการดำเนินงานตามแผนจัดการความเสี่ยงเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการ ทอท. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะทำงานบริหารความเสี่ยง คณะผู้บริหาร และคณะกรรมการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตาม คณะทำงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและรวบรวมข้อมูลความเสี่ยงเท่านั้น การระบุและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งการจัดหามาตรการเพื่อลดหรือจัดการความเสี่ยง ถือเป็นหน้าที่โดยตรงของหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงหรือผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานขององค์กร ทั้งนี้ บริษัทต้องทบทวนความเสี่ยงด้านการทุจริตเป็นประจำทุกปี

## 5.2 การจัดทำจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทอท. จัดให้มีนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติ เช่น คู่มือกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือการบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ขั้นตอนการปฏิบัติ การรับเรื่องร้องเรียน

หรือการแจ้งเบาะแส เป็นต้น เพื่อให้พนักงานของ ทอท. เข้าใจหลักการด้านจริยธรรมและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร รวมทั้งเพื่อสร้างความตระหนัก จิตสำนึก และค่านิยมในการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตให้แก่พนักงานของ ทอท. ทั้งนี้ นโยบายและคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการทอท. หรือผู้ที่ได้รับการมอบหมายหน้าที่จากคณะกรรมการ ทอท. นอกจากนี้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องทบทวนและปรับปรุงนโยบายและคู่มือที่เกี่ยวข้องเป็นประจำอย่างน้อยทุก ๆ ปี เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและคู่มือดังกล่าวได้ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทางการดำเนินงานและทางกฎหมายอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทดำเนินการสื่อสารคู่มือปฏิบัติงานและมาตรการที่เกี่ยวข้องแก่พนักงานของ ทอท. และบริษัทย่อย รวมทั้งสื่อสารนโยบายและมาตรการให้บุคคลภายนอก (ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจและสาธารณชน) รับทราบโดยพนักงานของ ทอท. ในทุกระดับมีหน้าที่ศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหา รวมถึงปฏิบัติตามนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน และมาตรการดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

### 5.3 การสื่อสารและการอบรม

การสื่อสารและการจัดอบรมถือเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตาม นโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร

ทั้งนี้ การสื่อสารและการอบรมเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตในภาพรวมของ ทอท. เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ร่วมกับฝ่ายสื่อสารองค์กร (ในการดำเนินการสื่อสาร) และสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (ในการดำเนินการอบรม) โดยต้องจัดทำแผนการสื่อสารและการอบรมเป็นประจำทุกปี โดยครอบคลุมถึงช่องทางการสื่อสาร ประเภทของข้อมูลในการสื่อสาร ประเภทของผู้รับสาร ความถี่ในการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานของ ทอท. มีความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตฉบับนี้ได้

นอกจากนี้ในระดับของหน่วยงาน ผู้บริหารของ ทอท. ในแต่ละหน่วยงาน (ท่าอากาศยาน / สายงาน / สาย / สำนัก / ฝ่าย / ศูนย์ / ส่วนงาน) ต้องร่วมสื่อสารเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตภายในหน่วยงานของตนเป็นประจำ

อนึ่ง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้องจัดทำแผนและดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของผู้รับสาร ตลอดจนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารเป็นประจำทุกปี

### 5.4 การตรวจสอบประวัติของพนักงานของ ทอท. และบุคคลที่สาม

การสอบทานประวัติของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การป้องกันการทุจริตมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทมอบหมายให้สายงานบริหารทรัพยากรบุคคลและอำนาจการทำหน้าที่สอบทานประวัติของพนักงานก่อนการจ้างงาน หรือการเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการสัมภาษณ์พนักงานก่อนลาออก เพื่อให้รับทราบถึงข้อกังวลที่อาจมีการทุจริตใน ทอท.

นอกจากนี้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกที่ดำเนินธุรกิจกับ ทอท. (บุคคลที่สาม) ทำหน้าที่สอบทานประวัติของผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจก่อนการเริ่มสัญญาหรือธุรกรรมระหว่างกัน ทั้งนี้ การสอบทานสามารถทำได้ตามความเหมาะสมภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และได้รับการยินยอมจากพนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจดังต่อไปนี้

- การสอบทานประวัติของพนักงานก่อนการจ้างงาน เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ความเหมาะสม และประสบการณ์ของผู้สมัครงาน
- การสอบทานประวัติของพนักงานก่อนจะมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งสำคัญภายในบริษัท เช่น คณะกรรมการ ทอท. ผู้บริหารงานระดับสูง พนักงานในหน่วยงานการเงิน เป็นต้น เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ประสบการณ์ ความน่าเชื่อถือทางการเงิน บุคคลอ้างอิง หรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำรงตำแหน่งใหม่
- การสัมภาษณ์พนักงานก่อนลาออก เพื่อให้ทราบถึงข้อกังวลเกี่ยวกับการทำทุจริตที่พนักงานดังกล่าวรับทราบหรือประสบระหว่างการปฏิบัติงาน
- การสอบทานประวัติของผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจโดยเฉพาะผู้ชาย ผู้รับเหมา และผู้ให้บริการแก่บริษัท เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ สถานะทางการเงิน ชื่อเสียง และคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการของผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ ตลอดจนความขัดแย้งทางผลประโยชน์และข่าวการทุจริตในอดีต

นอกจากนี้คณะกรรมการ ทอท. ผู้บริหาร และพนักงานที่ดำรงในตำแหน่งที่สำคัญ ต้องรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นประจำทุกปี และในระหว่างปีหากมีความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ ทั้งนี้ ทอท. ได้กำหนดขั้นตอนอย่างเป็นทางการในการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน ทอท. คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ

## 5.5 การควบคุมภายใน

การควบคุมภายในเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยคณะกรรมการ ทอท. ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าวิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น การควบคุมภายในถือเป็นเครื่องมือเบื้องต้นของบริษัทในกระบวนการป้องกันการทุจริต

ทั้งนี้ ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานต้องออกแบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมสำหรับกระบวนการที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน เพื่อจัดการและลดความเสี่ยงด้านการทุจริตที่ร่วมกันระบุในการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ตลอดจนสื่อสาร ทำความเข้าใจ และควบคุมติดตามการดำเนินงานของพนักงานในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดขึ้น

ทุกหน่วยงานต้องจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับทุกระดับชั้น เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานสอบทานและอนุมัติให้มีผลบังคับใช้ โดยคำนึงถึงการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ของพนักงานในการดำเนินงานตามขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส เป็นอิสระ และสามารถช่วยป้องกันหรือตรวจพบ

ความเสี่ยงด้านการทุจริตได้ รวมทั้งจัดเก็บเอกสารดังกล่าวไว้ในช่องทางที่พนักงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้ และสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

นอกจากนี้ ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานควรทบทวนขั้นตอนปฏิบัติงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างน้อยทุกๆ ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเป็นสาระสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานนั้นสอดคล้องกับหลักการควบคุมภายในที่ดีและการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

## 6 กระบวนการตรวจพบการทุจริต

การป้องกันการทุจริตที่ดีสามารถช่วยลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ทอท. จำเป็นต้องจัดทำมาตรการตรวจพบการทุจริต เพื่อช่วยให้ตรวจพบและรายงานการกระทำที่อาจเป็นการทุจริตอย่างทันท่วงที ดังนั้น กลไกการแจ้งเหตุหรือเบาะแส ตลอดจนการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานเป็นกิจกรรมหลักที่สามารถช่วยให้บริษัทตรวจพบการทุจริตได้ ทั้งนี้ การตรวจพบการทุจริตประกอบด้วย 2 กิจกรรมหลัก ดังนี้

### 6.1 กลไกการแจ้งเหตุหรือเบาะแสการทุจริตผ่านทางสายด่วน

ผู้บริหารกำหนดให้มีช่องทางที่น่าเชื่อถือและเป็นอิสระสำหรับการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต รวมถึงเปิดโอกาสให้ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานของ ทอท. หรือบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเบาะแสได้ โดยไม่ต้องเปิดเผยตัวตน

ดังนั้น พนักงานของ ทอท. จึงมีหน้าที่แจ้งเหตุหรือเบาะแสของการทุจริตผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนดไว้ โดย ทอท. จะลงโทษพนักงานที่ทราบหรือมีข้อมูลของเหตุการณ์ที่อาจเป็นการทุจริตแต่ไม่ได้แจ้งให้บุคคลที่รับผิดชอบรับทราบ โดย ทอท. มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมให้พนักงานของ ทอท. มีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยในการแจ้งเหตุหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต

ในปัจจุบัน ทอท. กำหนดช่องทางการแจ้งเหตุหรือเบาะแสผ่านช่องทางหลัก เพื่อให้พนักงานของ ทอท. และบุคคลภายนอกแจ้งเหตุหรือเบาะแส ดังต่อไปนี้

- **ทางไปรษณีย์:** บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 333 ถ. เชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 (จดหมายถึงผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต หรือ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ หรือ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการ ทอท.)
- **E-mail :** anti-corruption\_center@airportthai.co.th
- **Website :** www.airportthai.co.th/th/ติดต่อเรา/ติดต่อและรับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ เื่อนไขและขั้นตอนการพิจารณาเบาะแสและข้อร้องเรียนระบุอยู่ใน “ขั้นตอนการปฏิบัติ การรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส”

หน่วยงานที่รับผิดชอบการแจ้งเหตุหรือเบาะแสต้องทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งเหตุหรือเบาะแสให้เป็นปัจจุบัน ตลอดจนสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุหรือเบาะแสให้พนักงานของ ทอท. และผู้เกี่ยวข้องในกรณีที่บริษัทมีช่องทางการแจ้งเหตุหรือเบาะแสเพิ่มเติม ผู้รับผิดชอบต้องจัดทำขั้นตอนการแจ้งเบาะแสและวิธีการปฏิบัติงานของผู้รับแจ้ง รวมทั้งมีการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันเสมอ นอกจากนี้ ผู้รับผิดชอบข้างต้นต้องกำหนดให้มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานผู้ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุหรือเบาะแสเป็นประจำ โดยครอบคลุมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเก็บรักษาความลับ แนวปฏิบัติด้านจริยธรรม และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบช่องทางการแจ้งเบาะแสต้องจัดทำแผนและดำเนินการทดสอบการใช้งานของช่องทางแจ้งเบาะแสเป็นประจำ ตลอดจนประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของผู้รับสาร ตลอดจนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารเป็นประจำทุกปี

## 6.2 การตรวจสอบและการติดตาม

การตรวจสอบและการติดตามถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้เพื่อพิจารณาความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายในขององค์กร ทั้งนี้ สำนักตรวจสอบเป็นผู้ประเมินความเพียงพอความเหมาะสม ตลอดจนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายในขององค์กร พร้อมให้ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุง ตลอดจนพัฒนาการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถป้องกันและตรวจพบความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการทุจริต โดยสำนักตรวจสอบต้องการหรือผลการตรวจสอบกับผู้บริหารหน่วยงานรับตรวจ เพื่อทำความเข้าใจและจัดทำแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการควบคุมภายในที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง รวมทั้งรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งนี้ ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาจากแนวทางที่สำนักตรวจสอบเสนอแนะ

นอกจากนี้หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตต้องประเมินตนเองถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานที่เกี่ยวกับมาตรการดังกล่าวอย่างเป็นทางการและรายงานผลการประเมินตนเอง พร้อมทั้งส่งหลักฐานในการดำเนินงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเป็นประจำอย่างน้อยทุก ๆ 2 ปี



## 7 กระบวนการตอบสนองต่อการทุจริตที่เกิดขึ้น

ทอท. จัดทำแนวทางการตอบสนองต่อการทุจริต เพื่อแก้ไขและเยียวยาผลกระทบจากการเกิดทุจริต รวมทั้งหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตในประเภทเดียวกันเกิดขึ้นอีก โดยแนวทางการตอบสนองต่อการทุจริต ประกอบด้วย การสอบสวนภายในองค์กร การกำหนดมาตรการแก้ไขเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ทุจริตที่เกิดขึ้น การลงโทษและการกำหนดความรับผิดชอบ และการเปิดเผยข้อมูล

### 7.1 การสอบสวนภายในองค์กร

เมื่อเกิดเหตุการณ์การทุจริตกรรมการผู้อำนวยการใหญ่จะมอบหมายให้ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์เป็นผู้สนับสนุนการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการทางวินัย โดยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้อนุมัติการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมพยานหลักฐานให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่พิจารณาว่าความผิดนั้นมีมูลหรือไม่ หากข้อร้องเรียนมีมูล กรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้อนุมัติการจัดตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยต่อไป ทั้งนี้ คณะกรรมการดังกล่าวต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้กล่าวหา

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงและคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการตาม “ข้อกำหนด ทอท. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษผู้กระทำผิดวินัย” อย่างไรก็ตาม หากบริษัทมีทรัพยากรไม่เพียงพอหรือเห็นสมควรให้จัดหาผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการสอบสวนแทนพนักงานของหน่วยงาน บริษัทอาจพิจารณาว่าจ้างบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้ โดยดำเนินงานจัดจ้างตามขั้นตอนของแผนกจัดซื้อ

อนึ่ง บริษัทถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อพนักงานทุกคนในการให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมถึงสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทั้งสองชุดในด้านข้อมูลและการปฏิบัติงาน

### 7.2 การกำหนดมาตรการแก้ไขเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ทุจริตที่เกิดขึ้น

เมื่อการสอบสวนเสร็จสิ้น ผู้บริหารต้องร่วมพิจารณามาตรการแก้ไขเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ทุจริตที่เกิดขึ้น เช่น การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมนโยบายของบริษัท การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการควบคุมภายใน การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน การฟ้องร้องดำเนินคดีทางอาญาและ/หรือทางแพ่ง การขยายผลการสืบสวนเพื่อตรวจสอบการทุจริตในส่วนอื่น ๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยมอบหมายหน้าที่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการเยียวยาในแต่ละกรณีจัดทำแผนงานพร้อมด้วยกรอบระยะเวลาปฏิบัติงานเพื่อนำเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับการอนุมัติ

อนึ่ง มาตรการแก้ไขต่าง ๆ ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับข้อกล่าวหาที่คล้ายคลึงกัน และขั้นตอนปฏิบัติดังกล่าวต้องกำหนดมาตรการแก้ไขสำหรับข้อกล่าวหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน

### 7.3 การกำหนดบทลงโทษและความรับผิดชอบ

ภายหลังจากการสอบสวนทางวินัย คณะกรรมการสอบสวนเป็นผู้นำเสนอมาตรการลงโทษให้แก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่พิจารณาและอนุมัติ

ทอท. กำหนดให้มีข้อกำหนดในการลงโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัย จากการฝ่าฝืนข้อบังคับ ระเบียบ ข้อกำหนดของบริษัทและอื่น ๆ โดยโทษทางวินัยของพนักงานและลูกจ้างมี 5 สถาน แบ่งตามความผิดทางวินัย ได้แก่

- 1) การกระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง - ภาคทัณฑ์ ลดเงินเดือน / ลดค่าจ้าง ตัดเงินเดือน / ตัดค่าจ้าง
- 2) การกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง - ให้ออก / เลิกจ้าง หรือปลดออก

เพื่อให้ความเป็นธรรมต่อพนักงาน หากพนักงานที่ต้องถูกลงโทษเห็นว่า การตัดสินใจไม่เป็นธรรม ทอท. เปิดโอกาสให้พนักงานอุทธรณ์ได้ โดยจัดทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่าผู้ส่งลงโทษหนึ่งชั้น หรือ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ภายใน 30 วัน โดยคำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

ภายใต้ระเบียบของ ทอท. ผู้บังคับบัญชาที่ทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย แต่ไม่จัดการลงโทษหรือ ลงโทษโดยไม่สุจริต ถือว่าผู้บังคับบัญชานั้นกระทำผิดวินัย

#### 7.4 การเปิดเผยข้อมูล

พนักงานของ ทอท. ต้องรับทราบว่า ตนมีความรับผิดชอบในการที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต ทั้งภายในองค์กรและแก่สาธารณชน เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ทั้งนี้ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้บริหารมีหน้าที่เป็นผู้ให้ความเห็นชอบข้อมูลที่ออกสู่สาธารณชน โดยพนักงานของ ทอท. ต้องไม่เปิดเผยหรือแสดงความเห็นแก่บุคคลอื่นใดภายนอก ทอท. ในการเปิดเผยข้อมูลสู่ภายนอกนั้น ผู้มีอำนาจต้องคำนึงถึงวิธีการสื่อสารและรายละเอียดของข้อมูลในการสื่อสาร

ทอท. ห้ามมิให้ผู้ที่ไม่มีความเห็นชอบหรือไม่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เปิดเผยข้อมูลด้านการทุจริตแก่บุคคลอื่น ๆ ในบริษัท บุคคลภายนอก สื่อมวลชน หรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม โดยหากพบการฝ่าฝืน ทอท. จะพิจารณาลงโทษผู้ฝ่าฝืนโดยไม่มีข้อยกเว้น

## 8 เอกสารอ้างอิงและอำนาจความรับผิดชอบการดำเนินการ

หลักการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตฉบับนี้อ้างอิงถึงเอกสารที่ ทอท. ได้จัดทำไว้อยู่แล้ว โดยในกรณีดังกล่าวขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนาจความรับผิดชอบให้เป็นไปตามเอกสารอ้างอิงฉบับนั้นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน หากพนักงานของ ทอท. มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานตามคู่มือฉบับนี้ สามารถขอคำแนะนำได้จากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

## 9 การทบทวนและปรับปรุงคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

คู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตฉบับนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการธรรมาภิบาล โดยจะมีการทบทวนและปรับปรุงคู่มือฉบับนี้เป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งกระทบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตโดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่มือดังกล่าว สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของบริษัท รวมทั้งเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ การปรับปรุงคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการธรรมาภิบาลและมีการสื่อสารคู่มือที่ได้รับการปรับปรุงดังกล่าวให้ทราบโดยทั่วกันทั้งองค์กร

- สิ้นสุดคู่มือ -