



Krungthai
กรุงไทย

แนวปฏิบัติเพื่อป้องกัน การเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิด หรือคุกคามในการทำงาน

Guidelines for Preventing Discrimination,
Harassment, and Misconduct in the Workplace



คำนำ

ธนาคารให้ความสำคัญและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ภายใต้กรอบการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) วางรากฐานองค์กรและสร้างวัฒนธรรมการทำงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ภายใต้โครงการ “กรุงไทยคุณธรรม” ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ยอมรับในความแตกต่าง ตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคาร โดยนำหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วย การปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิ และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect, and Remedy) รวมทั้งมีการกำหนดแนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล ในเรื่องการป้องกันการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยในการทำงานและการกำหนดโทษทางวินัยไว้ในระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร (หมวดพนักงาน) รวมทั้งกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อการขับเคลื่อนนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคาร

จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการป้องกันการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดหรือคุกคามในการทำงาน บังคับใช้กับธนาคาร และบุคลากรของธนาคาร ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงานและบุคลากรของธนาคาร ศึกษาทำความเข้าใจ และถือปฏิบัติตามกฎหมาย และ/หรือแนวปฏิบัติ และกฎระเบียบของธนาคารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้แต่ละบริษัทในเครือธนาคารสามารถนำไปพิจารณาและประกาศใช้ต่อไป

*บริษัท S&P Global

*สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG)

*การประเมินด้านความยั่งยืน Corporate Sustainability Assessment (CSA)

สารบัญ

1. คำนิยาม

4

2. กฎหมาย/หลักการที่เกี่ยวข้อง

5

3. แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดหรือ
คุกคามในการทำงาน
การเลือกปฏิบัติ

6-8

- รูปแบบการเลือกปฏิบัติ
- พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติในการทำงาน
- ตัวอย่างการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน
- ตัวอย่างการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

- รูปแบบและผลกระทบของการล่วงละเมิดหรือคุกคาม
- พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันการล่วงละเมิดหรือคุกคาม
- พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคาม
- สิ่งที่ต้องกระทำเมื่อถูกล่วงละเมิดหรือคุกคาม

4. มาตรการและแนวทางป้องกันการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดหรือคุกคาม

9

5. แนวทางการดำเนินงานเมื่อเกิดปัญหาการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดหรือคุกคาม
ในการทำงาน

9



คำนิยาม

ลำดับ	ข้อความ	หมายถึง
1	แนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล	แนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้วางเนื้อหาสรุปเป็นหัวข้อดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • สิทธิมนุษยชนด้านแรงงาน • การป้องกันการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด • การส่งเสริมจริยธรรมและธรรมาภิบาล • การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน • การอบรมและพัฒนาพนักงาน • การบริหารผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน • อาชีวอนามัยและความปลอดภัย • การบริหารวินัยพนักงานและพนักงานสัมพันธ์ ศึกษาเพิ่มเติมได้จาก: https://krungthai.com/Download/generalcontent/MediaFile_120076HR.pdf
2	สิทธิมนุษยชน	ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่กำเนิดและความเสมอภาคที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใด
3	ความหลากหลาย	ความหลากหลายทางทัศนคติ วัฒนธรรม ความเชื่อ เชื้อชาติ สัญชาติ รสนิยมทางเพศ อัตลักษณ์ทางเพศ การแสดงออกทางเพศ ความสามารถ สุขภาพ สถานะทางสังคม ทักษะและลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ
4	การล่วงละเมิด/การคุกคาม	การแสดงพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ในการล่วงละเมิด/การคุกคาม กีดกัน ข่มขู่ ไม่เป็นมิตรที่ก่อให้เกิดการขัดขวางการทำงาน โดยแม้ไม่มีความตั้งใจ แต่มีผลต่อผู้ถูกระทำในด้านร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะการแสดงพฤติกรรมนั้นจะมีนัยยะทางเพศหรือไม่ก็ตาม โดยก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เป็นมิตร
5	การล่วงละเมิดทางเพศ	พฤติกรรมที่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นในเรื่องเพศ ไม่ว่าจะเป็นการข่มขู่ คุกคาม และการใช้ ท่าที่รวมไปจนถึงการบังคับให้มีเพศสัมพันธ์และต้องคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ถูกระทำเป็นหลัก การกระทำใด ๆ ก็ตามที่ทำให้ผู้ถูกระทำรู้สึกอับอาย เป็นการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวและไม่ยินยอมพร้อมใจให้ทำ ถือเป็น การล่วงละเมิดทางเพศทั้งสิ้น
6	แรงงานบังคับ	แรงงานบังคับหรือแรงงานที่จำต้องทำ คืองานหรือบริการที่บังคับให้คนทำเพื่อเป็นการลงโทษ โดยที่คนเหล่านั้นไม่ได้สมัครใจทำ บุคคลอาจถูกบังคับใช้แรงงานด้วยการข่มขู่ การใช้ความรุนแรงทางกาย หรือการทารุณ ทางเพศ บางครั้งอาจถูกกักขังและบางครั้งเป็นแรงงานขัดหนี้
7	การเลือกปฏิบัติ	การปฏิบัติต่อบุคคลอย่างแตกต่าง การกีดกัน หรือการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่ง อันเนื่องจากลักษณะของบุคคลหรือกลุ่มคน ในเรื่อง เชื้อชาติ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ต้นตระกูล ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการหรือทุพพลภาพ แนวคิดทางการเมือง ตลอดจน สถานภาพเกี่ยวกับการสมรส หรือข้อมูลอื่นใดที่ก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ
8	บุคลากรของธนาคาร	กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และลูกจ้างของธนาคาร
9	บริษัทในเครือธนาคาร	บริษัทที่ธนาคารลงทุนและได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้จัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร
10	ผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจของธนาคาร	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมหรือมีผลประโยชน์ใด ๆ กับการดำเนินธุรกิจ และให้หมายรวมถึงคู่ค้า ตัวแทน ตัวกลาง ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจอื่น ๆ ของธนาคาร
11	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับ คู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจ เจ้าหนี้ คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม



2. กฎหมาย/หลักการที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่กล่าวถึงการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ได้แก่

- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558 แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 397 กำหนดให้การรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือ เดือดร้อน รำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท และหากกระทำในสถานธนาถสถาน ต่อหน้า ธารกำนัล หรือสื่อไปในทางล่วงเกินทางเพศ รวมทั้งหากกระทำโดยผู้บังคับบัญชา นายจ้างหรือผู้มีอำนาจเหนือต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน ปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 คุ้มครองแรงงานในระบบ ที่ห้ามมิให้นายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงานกระทำการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อลูกจ้าง
- ประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2545 ที่ออกตามความในพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 คุ้มครองพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ห้ามมิให้นายจ้าง ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงานกระทำการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อลูกจ้าง
- พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และกฎก.พ.ว่าด้วยการกระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ.2553 กำหนดการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศไว้ ซึ่งเป็นการคุ้มครองข้าราชการพลเรือน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พลเรือน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายในเรื่องนี้อยู่แต่สถานการณ์ของการล่วงละเมิดหรือ คุกคามทางเพศก็ยังเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และทวีความรุนแรงมากขึ้น ในขณะเดียวกันเหตุการณ์ผู้หญิงทำงานในทุกสาขาอาชีพ ถูกล่วงละเมิดทางเพศในรูปแบบต่าง ๆ ก็ยังคงเกิดขึ้นอยู่ทุกวัน

หลักการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) การปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิ และการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect, and Remedy) หรือ Ruggie Framework
- ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน (Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO)
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2566 – 2570)



3. แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดหรือคุกคามในการทำงาน

ธนาคารจัดทำแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดหรือคุกคามในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของธนาคาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานะใดได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และปราศจากการถูกเลือกปฏิบัติ ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามในการทำงาน บุคลากรของธนาคารทุกคนต้องรับผิดชอบในการกระทำและปฏิบัติตาม โดยธนาคารกำหนดระเบียบ สอดคล้องตามหลักกฎหมาย หลักสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานสากล ป้องกัน คุ้มครองพนักงานทุกระดับ ไม่ให้ถูกเลือกปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวกับ ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ สภาพการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้า ตลอดสภาพการจ้าง

รวมถึงส่งเสริมและสร้างมาตรการต่าง ๆ ให้สภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัย ไม่ยอมรับหรือยินยอมให้มีการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดหรือคุกคาม โดยสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจ การกำหนดมาตรการป้องกันและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยธนาคารจะดำเนินการเมื่อเกิดเหตุทันที

การเลือกปฏิบัติ

การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) คือ การปฏิบัติต่อบุคคลอย่างแตกต่าง การกีดกัน หรือการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่ง อันเนื่องจากลักษณะของบุคคลหรือกลุ่มคน ในเรื่อง เชื้อชาติ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ต้นตระกูล ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการหรือทุพพลภาพ แนวคิดทางการเมือง ตลอดจนสถานภาพเกี่ยวกับการสมรส หรือข้อมูลอื่นใดที่ก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ

การเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบเกิดขึ้นบนพื้นฐานของการมีอคติบนแนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ (identity) เช่น การมีอคติ หรือเหยียดเพศ เหยียดเชื้อชาติ นำมาซึ่งความแตกแยก ความเกลียดชัง และแม้กระทั่งการลดทอนความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นเพียงเพราะมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างกัน

รูปแบบการเลือกปฏิบัติ

- การเลือกปฏิบัติโดยตรง (Direct Discrimination)** คือ การปฏิบัติที่แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างกลุ่มคน ทำให้คนบางกลุ่มใช้สิทธิของตนได้น้อยกว่าคนกลุ่มอื่น
- การเลือกปฏิบัติโดยอ้อม (Indirect Discrimination)** คือ เมื่อมีการกำหนดกฎหมาย นโยบาย หรือแนวปฏิบัติที่มีเงื่อนไขเป็นกลาง (neutral) ไม่มีการแบ่งแยกแตกต่างชัดเจน แต่กลับทำให้กลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่งเสียเปรียบอย่างชัดเจน
- การเลือกปฏิบัติแบบทับซ้อน (Intersectional Discrimination)** คือ เมื่อรูปแบบการเลือกปฏิบัติหลายรูปแบบเกิดขึ้นพร้อมกัน ทำให้คนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเสียเปรียบมากยิ่งขึ้น

พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติในการทำงาน

- **บริหารและปฏิบัติงานบนหลักแห่งความเสมอภาค** บุคลากรของธนาคารควรเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมิตร
- **ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียม** ไม่แสดงอคติหรือปฏิบัติแตกต่างบนพื้นฐานของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา อายุ หรือสถานภาพ
- **เคารพความหลากหลาย** เปิดใจยอมรับและเคารพความคิดเห็น วัฒนธรรม และมุมมองที่แตกต่าง
- **ใช้ภาษาที่เหมาะสม** หลีกเลี่ยงคำพูดหรือท่าทีที่อาจสร้างความรู้สึกไม่สบายใจ หรือดูถูกผู้อื่น
- **ไม่มีอคติในการตัดสินบนพื้นฐานส่วนตัว** ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานและความสามารถ มากกว่าปัจจัยภายนอก เช่น รูปร่างหรือสถานะ
- **ปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคาร** ที่เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- **แจ้งเตือนเมื่อพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม** ถ้าที่จะรายงานหรือแจ้งผู้บังคับบัญชาเมื่อพบเหตุการณ์การเลือกปฏิบัติ

ตัวอย่างการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน

- ให้ออกาสเลื่อนตำแหน่งเฉพาะเพศใดเพศหนึ่ง
- จ่ายเงินเดือนหรือสวัสดิการที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและหญิง
- สร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นมิตรต่อพนักงานที่นับถือต่างศาสนา

ตัวอย่างการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า

- เลือกให้บริการหรือปฏิเสธการให้บริการลูกค้าจากสีผิว หรือต่างเชื้อชาติ
- ปฏิบัติไม่ดีต่อลูกค้าที่ดูเหมือนไม่มีฐานะหรือแต่งตัวไม่ดี
- ไม่ยอมรับลูกค้าที่พิการ หรือใช้รถเข็น

การล่วงละเมิดหรือคุกคาม

การล่วงละเมิดหรือคุกคาม คือ พฤติกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่เป็นการบั่นทอนหรือทำให้ผู้อื่นไม่พึงปรารถนา ด้วยวาจาข้อความ ทำทาง การมองด้วยสายตา การแสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจาร หรือกระทำอย่างอื่นใน ทำนองเดียวกันโดยทำให้ผู้ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามรู้สึกอึดอัดใจ รำคาญ ได้รับความอับอาย เสื่อมเสียเกียรติ หรือรู้สึกว่าการเหยียดหยาม และให้หมายรวมถึงการติดตาม รั้งควาน หรือการกระทำใด ๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัย

รูปแบบและผลกระทบของการล่วงละเมิดหรือคุกคาม

การล่วงละเมิดหรือคุกคามมี 2 แบบ คือ

1. การก่อความเดือดร้อนรำคาญในที่ทำงาน หรือการสร้างบรรยากาศอันเป็นปฏิปักษ์ หรือ ไม่พึงปรารถนา (hostile environment sexual harassment) ได้แก่ การใช้วาจา เช่น การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา แขน พูดตลก ลามก ล้อเลียน ดูหมิ่น เหยียดหยามในความเป็นหญิง ความเป็นชาย หรือเพศสภาพอื่น ๆ รวมถึงรสนิยมทางเพศ หรือแสดงลักษณะทางกิริยา เช่น มองด้วยสายตา เหยียดหยาม ส่งจูบ ผีวปาก ถูกเนื้อต้องตัว หรือการแสดงสิ่งของ ภาพ จดหมาย อนาจาร เช่น ภาพลามก ปฏิทินโป๊เปลือย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพหน้าจอลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. การใช้ประโยชน์หรือโทษจาก “งาน” เพื่อแลกเปลี่ยนให้ได้มาซึ่งความพอใจ เป็นการล่วงละเมิดโดยตรงเพื่อการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ หรือการใช้อำนาจให้คุณ ให้โทษ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ เช่น การร่วมประเวณี การสัมผัส หรือการกระทำอื่นใด การล่วงละเมิดทางเพศ มักเป็นการกระทำของผู้มีอำนาจกระทำกับผู้ที่ย้อยอำนาจ ซึ่งการล่วงละเมิดหรือคุกคามในรูปแบบนี้ แม้อีกฝ่ายยินยอม หรือตกอยู่ใน ภาวะจำยอม หรือยอมจำนน ถือว่าเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคาม เนื่องจากมีการนำผลประโยชน์ของหน่วยงานเป็นสิ่งแลกเปลี่ยน ซึ่งขัดหลัก ธรรมภิบาลในการบริหาร ส่งผลต่อทั้งบุคคลและหน่วยงาน รวมถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนภาพลักษณ์ของธนาคาร

ทั้งนี้ การกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามในการทำงาน ก่อนการเข้าสู่กระบวนการทางวินัย ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ถูกรกระทำในการแจ้งหรือร้องเรียน กรณีเกิดเหตุล่วงละเมิดหรือคุกคาม ไม่สร้างความอับอายแก่ทั้งผู้กระทำ และ ผู้ถูกรกระทำ มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสร้องเรียน และเยียวยา ตลอดห่วงโซ่อุปทาน ตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายสิทธิ มนุษยชนของธนาคาร

พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันการล่วงละเมิดหรือคุกคาม

- บุคลากรของธนาคารควรให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- บุคลากรของธนาคารควรระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสี่ยงอันล่อแหลมต่อการถูกล่วงละเมิดหรือคุกคาม เช่น แต่งกายให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการอยู่ในสถานที่ลับตาหรือทำงานสองต่อสองกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งอาจ เสี่ยงให้เกิดการล่วงละเมิดหรือคุกคาม เป็นต้น
- บุคลากรของธนาคารควรช่วยสอดส่องและรายงานพฤติกรรม การล่วงละเมิดหรือคุกคามที่เกิดขึ้นในหน่วยงานโดยรายงานต่อผู้ บังคับบัญชาหรือแจ้งไปยังช่องทางที่ธนาคารกำหนดไว้ รวมทั้งหากมีเหตุอันเกิดขึ้นกับ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ไม่ ควรเพิกเฉยและควรให้คำปรึกษา รวมทั้งช่วยเหลือและแนะนำเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนด้วย
- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรเป็นแบบอย่างที่ดี และมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามในหน่วยงาน
- ในกรณีของผู้บังคับบัญชาเรียกผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในห้องส่วนตัวหรือสถานที่ลับตาแบบสองต่อสอง โดยเฉพาะนอกเวลาทำ งานหรือไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด/ต่างประเทศให้แจ้งผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไป รับทราบก่อนทุกครั้ง
- บุคลากรของธนาคารควรมีจิตสำนึกรักศักดิ์ศรี ภาคภูมิใจในผลการดำเนินงานของตนเอง เห็นคุณค่าการทำงานของตนเองมากกว่าที่จะ ก้าวหน้าโดยวิธีอื่น



พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันการล่วงละเมิดหรือคุกคาม

การแสดงพฤติกรรมต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ที่ทำให้ผู้ถูกกระทำเกิดความไม่สบายใจ เดือดร้อน รำคาญ อึดอัด อับอาย ดูถูกเหยียดหยาม ถือว่าเข้าข่ายการล่วงละเมิดหรือคุกคามซึ่งมีรูปแบบการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ดังนี้

- **การกระทำทางสายตา (Visual Conduct)** เช่น การจ้องมองร่างกายที่สื่อไปในทางเพศ มองซ่อนใต้กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไปที่คอเสื้อ จนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ หรือผู้อื่นที่อยู่บริเวณดังกล่าวมีความรู้สึกเช่นเดียวกัน เป็นต้น
- **การกระทำด้วยวาจา (Verbal Conduct)** เช่น
 - การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง รูปลักษณ์ เป็นต้น
 - การชักชวนให้กระทำการใด ๆ ในสถานที่ลับตา ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์และไม่ต้องการ การพูดเรื่องตลกเกี่ยวกับเพศ
 - การเกี้ยวพาราสี พูดจาทะลอม การพูดจาลามก การโทรศัพท์ลามก การเรียกผู้อื่นด้วยคำที่ไม่ให้เกียรติ
 - การสนทนาเรื่องเพศหรือเพศสัมพันธ์ การแสดงความคิดเห็นต่อรสนิยทางเพศ และการพูดที่สื่อไปในทางเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความชื่นชอบในเรื่องเพศ การสร้างเรื่องโกหก หรือการแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น
- **การกระทำทางกาย (Physical Conduct)** เช่น
 - การสัมผัสร่างกายของผู้อื่น กระทำขำเรา การลูบคลำ การถูไถร่างกายผู้อื่นอย่างมีนัยทางเพศ การฉวยโดยสัมผัสทางกายอื่นใดที่ไม่น่าพึงประสงค์ทุกรูปแบบ ทำให้ผู้ถูกสัมผัสเกิดความไม่สบายใจ เดือดร้อนรำคาญ อึดอัด อับอาย
 - การสร้างสัมพันธ์ใกล้ชิดโดยผู้ถูกกระทำรู้สึกไม่สบายใจ การกั้นแก๊ง รังแก การแสดงพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศ เป็นต้น
- **การกระทำทางเพศที่มีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ (Written Conduct)** เช่น
 - การให้สัญญาที่จะให้ผลประโยชน์ เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการเรียน ทุนการศึกษาดูงาน การเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง การต่อสัญญาการทำงาน หากยินยอมให้ถูกล่วงละเมิดหรือถูกคุกคาม เช่น การยินยอมให้ตามรูปแบบการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ เป็นต้น
 - การข่มขู่ให้เกิดผลในทางลบต่อการจ้างงาน การศึกษา การข่มขู่จะทำร้าย การบังคับให้มีการสัมผัสทางเพศ หรือการพยายามข่มขืน กระทำขำเรา
- **การกระทำอื่น ๆ เช่น**
 - การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับทางเพศ ทั้งทางตรงหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ
 - การแสดงออกที่เกี่ยวกับเพศ เช่น การโชว์รูปถ่ายพวบหวีว โป้เปลือย การเลือกข้อความ การเขียนหรือวาดภาพทางเพศ รูปภาพ การใช้สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงอวัยวะเพศ การร่วมเพศ หรือการล่วงละเมิดหรือคุกคาม

สิ่งที่ควรกระทำเมื่อถูกล่วงละเมิดหรือคุกคาม

- แสดงออกทันทีว่าไม่พอใจในการกระทำของผู้กระทำ และถอยห่างจากการล่วงละเมิดหรือคุกคามนั้น
- ส่งเสียงร้องทันทีเมื่อถูกละเมิดหรือคุกคามและเรียกให้ผู้อื่นช่วยเหลือ
- บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการบันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือถ่าย Video Clip (หากทำได้)
- บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรทันที โดยจดบันทึกชื่อผู้กระทำ ชื่อผู้ถูกกระทำ วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ คำบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อของพยานและ/หรือบุคคลที่สามซึ่งถูกกล่าวหาหรืออยู่ในเหตุการณ์นั้น
- แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชาหรือร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคารทันที
- หากหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจหรือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อปรึกษาหรือร่วมไปเป็นเพื่อนในการแจ้งผู้บังคับบัญชา
- กรณีผู้ถูกกระทำอายุ/กลัว อาจให้เพื่อนร่วมงานแจ้งแทนได้ โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ถูกกระทำก่อน



4. มาตรการและแนวทางป้องกันการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดหรือคุกคาม

- 1) เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- 2) สื่อสารให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เรื่องแนวปฏิบัติพฤติกรรมที่เหมาะสม การป้องกันการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดหรือคุกคาม ตลอดจนระเบียบวินัย และการลงโทษทางวินัย
- 3) สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีโดยคำนึงสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
- 4) ผู้บริหาร พนักงาน ช่วยกันสอดส่องดูแล แจ้งเบาะแส เมื่อพบเห็นผู้กระทำความผิด สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม และไม่ทนต่อการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดหรือคุกคาม
- 5) มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการทางวินัยของธนาคาร เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น
- 6) รายงานผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 7) ทบทวนแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดหรือคุกคามในการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

5. แนวทางการดำเนินงานเมื่อเกิดปัญหาการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดหรือคุกคามในการทำงาน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการทางวินัยของธนาคาร



ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนไปยัง
ผู้บังคับบัญชา หรือผ่าน
ช่องทางการ
ร้องทุกข์ของธนาคาร *



- กรณีร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาหน่วยงานต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบ บอเท็จจริงในเบื้องต้นหรือดำเนินการตามกระบวนการวินัยตามระเบียบของธนาคาร
- กรณีร้องทุกข์ผ่านช่องทางของธนาคาร จะดำเนินการตามระเบียบของธนาคารต่อไป



ฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์ จะสรุปข้อเท็จจริงที่ได้รับจาก คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง (First Line) หรือ Cluster Audit และนำเสนอต่อ คณะกรรมการพิจารณาวินัยพนักงาน เพื่อพิจารณาโทษทางวินัยกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง



คณะกรรมการพิจารณาวินัย
นำเสนอมติต่อ
กรรมการผู้จัดการใหญ่

หมายเหตุ

* ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ถูกกระทำโดยผู้บังคับบัญชา สามารถร้องเรียนถึงผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไป หรือช่องทางร้องทุกข์ของธนาคารได้

ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด/การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของธนาคาร

ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

- ประธานกรรมการธนาคาร Email : whistletruth@krungthai.com
- Whistle Blowing Team Email: whistle@krungthai.com
- จดหมาย : Whistle Blowing Team สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กทม.10110
- โทรศัพท์ 02-208-4120 / โทรสาร 02-256-8778

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- Krungthai Contact Center 02-111-1111 ตลอด 24 ชั่วโมง
- Website ของธนาคาร www.krungthai.com
- Email : Compliant.center@krungthai.com
- Email : call.callcenter@krungthai.com
- จดหมาย : บมจ.ธนาคารกรุงไทย เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 หรือตู้ปณ.44 ศพ.หัวลำโพง กทม.10331
- Email : hr.care@krungthai.com ดูแลโดยผู้บริหารสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล ผู้บริหารกลุ่มสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์ ผู้บริหารฝ่ายบริหารงานวินัยและพนักงานสัมพันธ์
- Hotline : 02-208-8887 Email : Hr_hotline@krungthai.com
- One Krungthai Application > Assistance > HR Chatbot > ร้องเรียนร้องทุกข์