

**นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส**

## สารบัญ

ที่	เรื่อง	หน้า
1.	วัตถุประสงค์	3
2.	ขอบเขต	3
3.	หน้าที่และความรับผิดชอบ	3
4.	การแจ้งเบาะแส	5
5.	กระบวนการดำเนินการ	5
6.	มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส	6
7.	บทลงโทษ	6
8.	นโยบายที่เกี่ยวข้อง	6
9.	การทบทวนนโยบาย	7
10.	ภาคผนวก	8
	10.1 ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการ	8
	10.2 A-CMP-05 ผังขั้นตอนกระบวนการดำเนินการแจ้งเบาะแส	10

## 1. วัตถุประสงค์

บริษัทฯ เห็นความสำคัญของการจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรและจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานหรือธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจรวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของบุคลากรของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือในการเฝ้าระวัง ติดตามการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสจึงจัดทำขึ้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและบุคคลภายนอก ตลอดจนเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งมีกระบวนการที่ชัดเจน สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

## 2. ขอบเขต

2.1 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งรวมถึงการทุจริต การยกยอกทักท้วง การคอร์รัปชันและการติดสินบน

2.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการฉ้อโกงหรือการดกแต่งงบการเงินเป็นการตั้งใจหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอก

2.3 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท

2.4 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ หรือการล่วงละเมิด หรือผิดจริยธรรม

## 3. หน้าที่และความรับผิดชอบ

### 3.1 ผู้บริหาร

3.1.1 จัดให้มีกระบวนการดำเนินงานและช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมาตรการการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูลอย่างเหมาะสม ชัดเจน

3.1.2 จัดให้มีโครงสร้างผู้รับผิดชอบในการรับและการสอบสวนเรื่องเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

3.1.3 จัดให้มีการสื่อสารทำความเข้าใจให้บุคลากรและบุคคลภายนอกทราบเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติ กระบวนการ ตลอดจนช่องทางการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

3.1.4 จัดให้มีการเปิดเผยนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และการรายงานความคืบหน้าและสรุปผลการพิจารณาเรื่องเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

### 3.2 ผู้แจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียน

ได้แก่ บุคลากร บุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ พันธมิตรทางธุรกิจ

### 3.2.1 เปิดเผยชื่อตนเองเมื่อแจ้งเบาะแส

3.2.2 แจ้งเบาะแสและ/หรือเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องเบาะแสรับทราบหากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการกระทำผิดที่เข้าข่ายพฤติกรรมตาม “ข้อ 2 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส”

### 3.2.3 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

### 3.2.4 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย

## 3.3 ผู้รับเรื่องเบาะแส เรื่องร้องเรียน

ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา และ/หรือหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ

### 3.3.1 รวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

### 3.3.2 ส่งเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

3.3.3 จัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณาเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน การกระทำผิดและการทุจริตให้ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน คณะผู้สอบสวน และผู้บริหาร

### 3.3.4 บันทึกความคืบหน้าและจัดเก็บข้อมูล

## 3.4 ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส เรื่องร้องเรียน

3.4.1 กรณีการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 ให้ฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้สอบสวน

3.4.2 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 2.3 หรือข้อ 2.4 ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้สอบสวน

3.4.3 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนให้หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้สอบสวน

## 4. การแจ้งเบาะแส

### 4.1 ช่องทางการให้คำปรึกษา

ก่อนการแจ้งเบาะแส หากบุคลากรไม่แน่ใจว่าการกระทำนั้นๆ เข้าข่ายพฤติกรรมตาม “ข้อ 2 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส” และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการแจ้งเบาะแส สามารถหาข้อมูลได้จากนโยบายและแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน รวมทั้งปรึกษาหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

## 4.2 ช่องทางการแจ้งเบาะแส

บุคลากร บุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจสามารถแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตาม 'ข้อ 2 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส' ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

4.2.1 หน่วยงานและช่องทางรับเรื่องเบาะแสดังตั้งขึ้น เช่น สร้างบัญชีผู้ใช้งานอีเมลเพื่อรับเรื่องแจ้งเบาะแสเป็นการเฉพาะ จดหมายปิดผนึก เป็นต้น

4.2.2 เว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://www.t-cmt.co.th/>

## 5. กระบวนการดำเนินการ

### 5.1 รวบรวมข้อเท็จจริง

ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและหลักฐาน รวมทั้งส่งเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส

### 5.2 กระบวนการสอบสวน

ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแสตามข้อ 3.3 สอบสวนการกระทำผิด

### 5.3 รายงานผล

ผู้รับเรื่องเบาะแสรายงานผลแก่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน ผู้บริหารทราบ (ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการตามภาคผนวก)

## 6. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูล

### 6.1 ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้รายงานข้อมูลเป็นบุคลากรในบริษัทฯ

6.1.1 บริษัทฯ จะคุ้มครองปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้รายงานข้อมูลไม่ให้ถูกข่มขู่คุกคาม

6.1.2 บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูล และรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น

6.1.3 บริษัทฯ จะไม่เลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ลงโทษทางวินัยต่อผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลที่มีได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ

### 6.2 ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้รายงานข้อมูล เป็นบุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ

6.2.1 บริษัทฯ จะคุ้มครองปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้รายงานข้อมูลไม่ให้ถูกข่มขู่คุกคาม

6.2.2 บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้รายงานข้อมูล และรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้กับบุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น

## 7. บทลงโทษ

บุคลากรที่แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริต บริษัทฯ จะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ ต่อบุคลากรที่แจ้งเบาะแสดังกล่าว หากผลการสอบสวนพบว่าได้กระทำด้วยเหตุแห่งเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเป็นบุคลากร จะพิจารณาสอบสวนและดำเนินการตามข้อกำหนดว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ส่วนในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเป็นบุคคลภายนอก ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาตักเตือนการตามกฎหมาย

## 8. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

### 8.1 นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

## 9. การทบทวนนโยบาย

ผู้บริหารและคณะทำงานจะร่วมกันทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละหนึ่ง

## 10. ภาคผนวก

### 10.1 ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการ

#### 10.1.1 รวบรวมข้อเท็จจริง

- ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและตรวจสอบข้อมูลเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้หลักฐานที่ชดเชยกับข้อมูลที่ได้รับ
- ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนส่งเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

#### 10.1.2 กระบวนการสอบสวน

- กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 ให้ฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 2.3 หรือข้อ 2.4 ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- การรายงานสรุปผลเรื่องเบาะแสรายไตรมาสจะต้องระบุถึงคำแนะนำ เรื่องร้องเรียน เรื่องเบาะแส และข้อมูลที่ได้รับระหว่างไตรมาสนั้น รวมทั้งรายงานความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้บริหารอย่างเป็นความลับ

#### 10.1.3 รายงานผล

- ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาให้กับผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน ผู้บริหาร
- การเปิดเผยข้อมูลการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะต้องรายงานดังต่อไปนี้
  - (1) จำนวนการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ถูกสอบสวน ปิดคดี และที่มีการลงโทษ
  - (2) ประเภทของพฤติกรรมที่ถูกร้องเรียนหรือถูกสอบถามผ่านทางช่องทางที่ให้คำปรึกษา
  - (3) มาตรการแก้ไขจากเรื่องแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร

10.2 A-CMP-05 ผังขั้นตอนกระบวนการดำเนินการแจ้งเบาะแส

