



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี “หมวดกรรมการ”

### แนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### เรื่อง แนวทางการจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing)

ฉบับปรับปรุง มกราคม 2564

#### วัตถุประสงค์

ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ออกหลักการกำกับดูแลกิจการสำหรับบริษัทจดทะเบียนเรื่อง บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย เสนอแนะให้บริษัทจดทะเบียนจัดทำ “นโยบายการแจ้งเบาะแส” เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ บริษัทรับเรื่องร้องเรียนทั้งจากพนักงานภายในและบุคคลภายนอกเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของบริษัท อันนำมาซึ่งความเสียหายในทรัพย์สินและชื่อเสียงบริษัท ดังนั้น ตลาดหลักทรัพย์ฯ จึงจัดทำ “แนวทางการจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติการแจ้งเบาะแส” ขึ้นเพื่อให้บริษัทสามารถนำไปปรับใช้ได้ อย่างเพียงพอเหมาะสมตามสภาพการณ์และเป็นประโยชน์ต่อไป

#### แนวปฏิบัติ

#### 1. ขั้นตอนการจัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1.1 จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ โดยกำหนดเป็นหลักการไว้ใน CG Policy ของบริษัท และกำหนดกระบวนการพิจารณาการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนไว้ใน Code of Conduct ของบริษัท หรือกำหนดเป็นระเบียบเฉพาะเรื่อง

1.2 จัดทำช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เช่น ผ่านระบบออนไลน์ บนเว็บไซต์ กล่องรับเรื่องภายในบริษัทหรือสาขาบริการของบริษัท เป็นต้น

1.3 สื่อสารทำความเข้าใจให้พนักงานของบริษัททราบเรื่องนโยบายและกระบวนการพิจารณา ตลอดจนช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนดังกล่าว

1.4 สื่อสารและเปิดเผยนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในรอบปีนั้นๆ ใน รายงานประจำปีภายใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี และบนเว็บไซต์ของบริษัท



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี “หมวดกรรมการ”

### 2. องค์ประกอบของนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

#### 2.1 การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการควรกำหนดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน เช่น แจ้งเบาะแสโดยตรงต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระทุกท่าน หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือฝ่าย compliance เป็นต้น

#### 2.2 กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการควรกำหนดให้มีกระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วยเรื่องต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

1) องค์ประกอบของผู้พิจารณาที่ชัดเจน อาจกำหนดเป็นกรรมการตรวจสอบ หรือตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณารับแจ้งข้อร้องเรียนซึ่งอาจประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หัวหน้าฝ่าย compliance หัวหน้าฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายของผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น

- 2) การรวบรวมข้อเท็จจริง ประมวลผล และกั้นกรองข้อมูล
- 3) การกำหนดระยะเวลาการพิจารณา
- 4) มาตรการดำเนินการลงโทษผู้กระทำผิด
- 5) มาตรการดำเนินการบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ
- 6) การรายงานผลการพิจารณาและลงโทษต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท
- 7) การรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- 8) การให้รางวัลแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

#### 2.3 มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

คณะกรรมการควรกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง ช่มชู้หรือทำลายพยานหลักฐาน เช่น

- 1) ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง บริษัทจะไม่เปิดเผยตัวผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน
- 2) บริษัทจะเก็บข้อมูลเป็นความลับและจะไม่เปิดเผยเท่าที่เป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3) กรณีผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองได้



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี “หมวดกรรมการ”

### 3. ช่องทางและตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลนโยบายการแจ้งเบาะแส

ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูล นโยบายการแจ้งเบาะแส	ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูล			
	Company Website	Annual Report	แบบ 56-1	SD Report
1. คณะกรรมการได้จัดให้มีนโยบายการแจ้งเบาะแส ที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อ/ร้องเรียนใน เรื่องนี้อาจเป็นการกระทำความผิด	✓	✓	✓	✓
2. บริษัทได้จัดให้มีกระบวนการพิจารณาเรื่องที่ พนักงานหรือบุคคลภายนอกร้องเรียนว่าอาจมีการ กระทำความผิด	✓	✓	✓	✓
3. บริษัทได้กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส	✓	✓	✓	✓
4. บริษัทได้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียใน การแจ้งหรือร้องเรียนกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ พร้อม ให้ข้อมูลในการติดต่ออย่างชัดเจน	✓	✓	✓	✓

#### ตัวอย่าง

#### นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณของกลุ่มตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่อง การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

กลุ่มตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้ความสำคัญกับการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก สามารถติดต่อหรือร้องเรียนถึงการปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำความผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การถูกละเมิดสิทธิ รายงานทางการเงินไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่องต่อคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ โดยได้กำหนดช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ และมาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

#### (1) ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมายังตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- ทางไปรษณีย์ : ฝ่ายตรวจสอบภายใน อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ 10400



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี “หมวดกรรมการ”

- ทางอีเมล : [whistleblow@set.or.th](mailto:whistleblow@set.or.th)
- SET Contact Center : โทรศัพท์ 0 2009 9999 วันและเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ 8.00 – 18.00 น. (เปิดทำการวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดตลาดหลักทรัพย์)
- ทางออนไลน์ : [www.set.or.th/contactcenter](http://www.set.or.th/contactcenter)

ทั้งนี้ ได้มีการเปิดเผยช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ในรายงานประจำปี และเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ

นอกจากช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว พนักงานยังสามารถสอบถามข้อสงสัย หรือนำส่งข้อร้องเรียนหากพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณตามช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่น
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่น
- ฝ่ายกำกับองค์กร หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่น
- ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ

### (2) กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

#### 1) การรับแจ้งและรวบรวมข้อเท็จจริง

เมื่อได้รับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ แจ้งการรับเรื่องดังกล่าวไปยังผู้แจ้งเบาะแส (กรณีและผู้แจ้งเบาะแสเปิดเผยตนเอง) พร้อมทั้งรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อดำเนินการ

#### 2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการต่อผู้ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับ เพื่อพิจารณาผลกระทบ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยจะต้องรายงานผลการตรวจสอบการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาให้ความเห็น ทั้งนี้หากเป็นกรณีข้อร้องเรียนต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ให้รายงานไปยังประธานคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่ากรรมการ อนุกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้จัดการ หรือพนักงานที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือถูกร้องเรียน อาจมีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณกลุ่มตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอันอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรายงานความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบดังกล่าวไปยังคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่นแล้วแต่กรณี ดังนี้



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี “หมวดกรรมการ”

- กรณีการดำเนินการต่อกรรมการ อนุกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้รายงานไปยังคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อพิจารณา
- กรณีการดำเนินการต่อหัวหน้าสายงานที่ดูแลงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ให้รายงานไปยังผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อพิจารณา
- กรณีการดำเนินการต่อผู้บริหารและพนักงาน ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่น เพื่อดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนและการดำเนินการทางวินัยที่กำหนดไว้ในระเบียบตลาดหลักทรัพย์ฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

ทั้งนี้ การดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ข้างต้น ให้มีการกำหนดมาตรการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด รวมถึงกำหนดมาตรการที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งอาจได้รับผลกระทบ

### 3) การสรุปและรายงานผล

ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรายงานผลการพิจารณาให้ผู้แจ้งเบาะแสทราบ (กรณีที่มีผู้แจ้งเบาะแสดเปิดเผยตนเอง) พร้อมทั้งรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ

### (3) มาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้องค์กรสามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 2) องค์กรจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ แล้วดำเนินการสืบสวนว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่
- 3) ผู้รับข้อร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 4) กรณีที่ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้องค์กรกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือองค์กรอาจ



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี “หมวดกรรมการ”

กำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

5) ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

6) หากผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รายงานข้อวิตกกังวลหรือตั้งคำถามโดยสุจริต กลุ่มตลาดหลักทรัพย์ฯ ไม่อาจนำมาเป็นข้ออ้างให้มีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นผลเสียต่อการจ้างงานของพนักงานผู้นั้น ไม่ว่าจะเป็นการย้ายงาน ลดตำแหน่งหน้าที่ พักงาน ตัดสวัสดิการที่พึงได้รับ รวมถึงห้ามมิให้บุคคลใดๆ ดำเนินการตอบโต้กลับผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้การกระทำตอบโต้ต่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่รายงานข้อวิตกกังวลหรือข้อสงสัยโดยสุจริต เป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ อาจเป็นเหตุให้ถูกพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามระเบียบตลาดหลักทรัพย์ฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล โดยจะมีการพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาและลงโทษตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคล