



บริษัท เอ็นเอฟซี จำกัด (มหาชน)
NFC PUBLIC COMPANY LIMITED

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส



บริษัท เอ็นเอฟซี จำกัด (มหาชน)
NFC PUBLIC COMPANY LIMITED

นโยบายและแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส

สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน

มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2563



สารบัญ

1. ความสำคัญ	3
2. วัตถุประสงค์	3
3. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส	4
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ	4
5. การแจ้งเบาะแส	5
6. กระบวนการดำเนินการ	6
7. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ให้ข้อมูล หรือ ผู้ร้องเรียน	6
8. การอบรม	6
9. บทลงโทษ	6
10. นโยบายที่เกี่ยวข้อง	7
11. การทบทวนนโยบาย	7
ภาคผนวก : ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการ	8



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส

1. ความสำคัญ

บริษัท เอ็นเอฟซี จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เห็นความสำคัญของการจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส และการร้องเรียน เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรภายใน และจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ ของบริษัท หรือ จากการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงพฤติกรรม ที่เข้าข่ายการทุจริตของบุคลากรของบริษัท นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือในการเฝ้าระวังติดตาม การดำเนินการของบริษัทและเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

บริษัทคาดหวังให้พนักงานของบริษัท ทุกคนร่วมกันสอดส่องดูแล การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแล กิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยสนับสนุนให้มีการรายงาน โดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัด หรือ สงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่างๆ ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเพื่อป้องกันความเสี่ยงและ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก ตลอดจนเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติซึ่งมีกระบวนการที่ชัดเจน สุจริต โปร่งใส และ เป็นไปตามมาตรฐานสากล บริษัทจะ รักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ เพื่อไม่ให้ผู้แจ้งเบาะแสได้รับความเดือดร้อน ซึ่งทุกข้อร้องเรียน ที่มีหลักฐานชัดเจนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้งให้ความเป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย โดยมีการกำหนดระยะเวลาสอบสวนอย่างเหมาะสมและชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกปิด เป็นความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างการสอบสวนและ ภายหลังการสอบสวน บริษัท จะรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ เพื่อไม่ให้ผู้แจ้งเบาะแสได้รับความ เดือดร้อน

บริษัท กำหนดให้ฝ่ายสำนักกรรมการและเลขานุการบริษัท รับแจ้งเหตุข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท ทั้งการแจ้งด้วยวาจาทางโทรศัพท์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ และจดหมายปิดผนึก บริษัทจะชี้แจงข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และแนวทางการจัดการ หรือ แนวทางการดำเนินงาน ในเรื่องดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วที่สุด ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแสในกรณีที่มีการกระทำผิดกฎหมายหรือ ข้อบังคับของบริษัท ของบุคคล หรือเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทต่อคณะกรรมการ บริษัท ตามช่องทางที่ได้ระบุไว้



3. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส

- 3.1 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการทุจริต การชกยอกทรัพย์ การคอร์รัปชัน และการดิดสินบน
- 3.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงินเป็นการตั้งใจหลอกลวงผู้อื่น ด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอก
- 3.3 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท และจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- 3.4 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ หรือการล่วงละเมิด หรือผิดจริยธรรม

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการบริษัท

- 4.1.1 กำหนดให้มีนโยบายการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน
- 4.1.2 ให้ความเห็นชอบและอนุมัติกระบวนการดำเนินงานและช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมาตรการการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูล

4.2 ฝ่ายจัดการหรือผู้บริหาร

- 4.2.1 จัดให้มีกระบวนการดำเนินงานและช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมาตรการการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูลอย่างเหมาะสม ชัดเจน และเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบหรืออนุมัติ (แล้วแต่กรณี)
- 4.2.2 จัดให้มีโครงสร้างผู้รับผิดชอบในการรับและการสอบสวนเรื่องเบาะแสและเรื่อง ร้องเรียน
- 4.2.3 จัดให้มีการสื่อสารทำความเข้าใจให้บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกรับทราบเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติ กระบวนการ ตลอดจนช่องทางการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน
- 4.2.4 จัดให้มีการเปิดเผยนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และการรายงานความคืบหน้าและสรุปผลการพิจารณาเรื่องเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

4.3 ผู้แจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียน

ได้แก่ บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ พันธมิตรทางธุรกิจ

- 4.3.1 เปิดเผยชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของตนเองเมื่อแจ้งเบาะแส เพื่อให้บริษัทมีข้อมูลเพียงพอในการสอบสวน
- 4.3.2 แจ้งเบาะแส และ/หรือ เรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องเบาะแสรับทราบหากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามีกรกระทำผิดที่เข้าข่ายพฤติกรรม ตาม “ข้อ 3 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส”
- 4.3.3 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล



- 4.3.4 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย
- 4.4 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน
 - ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายสำนักกรรมการ หรือ เลขานุการบริษัท
 - 4.4.1 รวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน
 - 4.4.2 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน ต้องนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และหากเป็นเรื่องสำคัญ ฝ่ายจัดการหรือผู้บริหาร จะพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
 - 4.4.3 จัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณาเรื่องเบาะแส เรื่องร้องเรียน การกระทำผิดและการทุจริต ให้ ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการสอบสวน (ถ้ามี) และ ผู้บริหาร
 - 4.4.4 บันทึกความคืบหน้าและจัดเก็บข้อมูล
- 4.5 ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน
 - 4.5.1 กรณีการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 ให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ คณะกรรมการสอบสวนที่บริษัทแต่งตั้งขึ้น เป็นผู้สอบสวน
 - 4.5.2 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.3 หรือข้อ 3.4 ให้ฝ่ายบริหารงานกลาง หรือ คณะกรรมการสอบสวนที่บริษัทแต่งตั้งขึ้น เป็นผู้สอบสวน
 - 4.5.3 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อน และเกี่ยวกับหลายหน่วยงาน ให้บริษัท แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน
 - 4.5.4 กรณีที่ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ หัวหน้าหน่วยงานที่รับเรื่องเบาะแสเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ฝ่ายจัดการหรือผู้บริหาร แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน

5. การแจ้งเบาะแส

5.1 ช่องทางการให้คำปรึกษา

ก่อนการแจ้งเบาะแส หากบุคลากรภายในไม่แน่ใจว่าการกระทำนั้นๆ เข้าข่ายพฤติกรรมตาม “ข้อ 3 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส” และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการแจ้งเบาะแส สามารถหาข้อมูลได้จากคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมทั้งปรึกษาหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

5.2 ช่องทางการแจ้งเบาะแส

บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจสามารถแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตาม “ข้อ 3 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส” ผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 5.2.1 หน่วยงานและช่องทางรับเรื่องเบาะแสที่บริษัทจัดตั้งขึ้น ผ่านการแจ้งด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายปิดผนึก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- 5.2.2 เว็บไซต์ www.nfc.co.th



6. กระบวนการดำเนินการ

6.1 รวบรวมข้อเท็จจริง

ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูล และ หลักฐาน รวมทั้งส่งเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส

6.2 กระบวนการสอบสวน

ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแสตามข้อ 4.3 สอบสวนการกระทำผิด

6.3 รายงานผล

ผู้รับเรื่องเบาะแสรายงานผลแก่ผู้จ้างเหมา ผู้ร้องเรียน คณะกรรมการสอบสวน ผู้บริหารทราบ (ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการตามภาคผนวก 1)

7. มาตรการคุ้มครองผู้จ้างเหมา ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูล

7.1 ผู้จ้างเหมา ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้รายงานข้อมูลเป็นบุคลากรภายในบริษัท

7.1.1 บริษัทจะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้จ้างเหมา ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลและรายละเอียดของการจ้างเหมาหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น

7.1.2 บริษัทจะไม่เลิกจ้างพนักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ลงโทษทางวินัยต่อผู้จ้างเหมา ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลที่มีได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ

7.2 ผู้จ้างเหมา ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้รายงานข้อมูลเป็นบุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ หรือ พันธมิตรทางธุรกิจ

7.2.1 บริษัทจะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้จ้างเหมา ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลและรายละเอียดของการจ้างเหมาหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น

8. การฝึกอบรม

บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมโดยให้เรื่องการจ้างเหมาและแนวปฏิบัติเป็นเนื้อหา ส่วนหนึ่งของหลักสูตรจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรภายในตระหนักและตื่นตัวในการจ้างเหมา

9. บทลงโทษ

บุคลากรภายในที่จ้างเหมาการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริต บริษัทจะไม่ดำเนินการลงโทษใด ๆ ต่อบุคลากรภายใน ที่จ้างเหมาดังกล่าว แต่หากพบว่าได้กระทำด้วยเหตุแห่งเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ บริษัทจะพิจารณาสอบสวนและดำเนินการตามข้อกำหนดว่าด้วยการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

ส่วนในกรณีที่ผู้จ้างเหมาเป็นบุคคลภายนอก ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาคำเนิการตามกฎหมาย



10. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

นโยบายและแนวปฏิบัติการป้องกันและต่อต้านการทุจริต

11. การทบทวนนโยบาย

ฝ่ายสำนักกรรมการ และ/หรือเลขานุการบริษัท จะทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

นโยบายฉบับนี้ ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563 และ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน 2563

พลเอก 

(มนตรี สังขทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริษัท

บริษัท เอ็นเอฟซี จำกัด (มหาชน)



ภาคผนวก : ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการ

1. รวบรวมข้อเท็จจริง

- 1.1 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและตรวจสอบข้อมูลเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้หลักฐานที่ช้ยืนยันกับข้อมูลที่ได้รับ
- 1.2 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

2. กระบวนการสอบสวน

- 2.1 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือ คณะกรรมการสอบสวนที่บริษัทแต่งตั้งขึ้น เป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- 2.2 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.3 หรือข้อ 3.4 ให้ฝ่ายบริหารงานกลาง หรือ คณะกรรมการสอบสวนที่บริษัทแต่งตั้งขึ้น เป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- 2.3 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้บริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- 2.4 กรณีที่ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหัวหน้าหน่วยงานที่รับเรื่องเบาะแสเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ฝ่ายจัดการ หรือ ผู้บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

3. รายงานผล

- 3.1 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาให้กับผู้แจ้งเบาะแสผู้ร้องเรียน คณะกรรมการสอบสวน ผู้บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 3.2 การรายงานสรุปผลเรื่องเบาะแสรายไตรมาสจะต้องระบุถึงคำแนะนำ เรื่องร้องเรียน เรื่องเบาะแส และข้อมูลที่ได้รับระหว่างไตรมาสนั้น รวมทั้งรายงานความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารอย่างเป็นทางการเป็นความลับ
- 3.3 หากต้องมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทเท่านั้น