

	ระเบียบปฏิบัติงาน	การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด	วันที่บังคับใช้	1 พ.ค. 64
	หน่วยงาน	ทรัพยากรบุคคล	แก้ไขครั้งที่	-
	บริษัท	ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)	หน้าที่	1

ระเบียบการปฏิบัติงาน
การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ขอบเขตของการร้องเรียน	2
ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแสและข้อร้องเรียน	3
การคุ้มครองสิทธิพนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นที่รับจ้างทำงานให้แก่บริษัท	3
กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	4
การดำเนินการกับข้อร้องเรียน	5
กระบวนการแจ้งเบาะแสดูการกระทำผิด	6

	ระเบียบปฏิบัติงาน	การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด	วันที่บังคับใช้	1 พ.ค. 64
	หน่วยงาน	ทรัพยากรบุคคล	แก้ไขครั้งที่	-
	บริษัท	ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)	หน้าที่	2

เรื่อง การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด

เพื่อให้การแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกิดจากการฝ่าฝืนนโยบายและระเบียบของ บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ในนโยบายแจ้งเบาะแสดังกล่าว บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการบริหารงานเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสดังกล่าว ดังนี้

ขอบเขตของการร้องเรียน

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของ บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) รวมถึงบุคคลภายนอก ที่พบเห็นหรือทราบหรือมีข้อสงสัยหรือเชื่อหรือมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตมีการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของ บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) โดยผู้บริหาร และพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ของ บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) ควรสอบถามหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก อย่างไรก็ตาม หากไม่แน่ใจหรือไม่สะดวกใจที่จะทำเช่นนั้น ก็สามารถแจ้งเรื่องได้โดยตรงตามช่องทางหรือบุคคลที่กำหนดไว้ในหัวข้อของการแจ้งข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้น จะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเอง จะทำให้สามารถรายงานความคืบหน้า สอบถามข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

การแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำ หรือให้ข้อมูลใด ๆ ถ้าพิสูจน์ได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริต กรณีเป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของ บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) บุคคลนั้นจะได้รับโทษทางวินัยตามมาตรฐาน และในกรณีเป็นบุคคลภายนอก และ บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) ได้รับความเสียหาย บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาดำเนินคดีกับบุคคลนั้น ๆ ด้วย

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนพร้อมรายละเอียดหลักฐานต่าง ๆ ถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงหรือ บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) ในช่องทางการติดต่อดังนี้

- 1) ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ
- 2) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 3) ประธานกรรมการ/ประธานกรรมการตรวจสอบ/กรรมการผู้จัดการ/เลขานุการคณะกรรมการบริษัท
- 4) ผ่านทางช่องทางเว็บไซต์บริษัท www.thanapiriya.co.th /หน้าหลักนักลงทุนสัมพันธ์/การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน/การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ที่อยู่ในการติดต่อ

บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)

329 หมู่8 ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57100 หรือ

E-mail address: director@thanapiriya.co.th

	ระเบียบปฏิบัติงาน	การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด	วันที่บังคับใช้	1 พ.ค. 64
	หน่วยงาน	ทรัพยากรบุคคล	แก้ไขครั้งที่	-
	บริษัท	ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)	หน้าที่	3

เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแสและข้อร้องเรียน

- 1) รายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ต้องเป็นความจริง มีความชัดเจน หรือมีข้อมูลเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- 2) ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส หรือ ผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชนหากไม่ได้รับความยินยอม
- 3) ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานบริษัทหรือบุคคลภายนอก
- 4) การคุ้มครองปกป้องบุคคลเกิดขึ้นทันทีที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อมูล หรือ ให้เบาะแส
- 5) ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นกับความสลับซับซ้อนของเรื่อง ความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน รวมถึงเอกสารหลักฐานและคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน
- 6) ผู้รับข้อร้องเรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 7) กรณีผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ต้องร้องขอ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
- 8) ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสม และเป็นธรรม

การคุ้มครองสิทธิพนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นที่รับจ้างทำงานให้แก่บริษัท

บริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน) จะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้างทำงานให้แก่บริษัท หรือบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน การสั่งพักงาน ช่มชู้รบกวนการปฏิบัติงานเลิกจ้างหรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลดังกล่าว ด้วยเหตุที่บุคคลนั้น

- 1) ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือไม่ว่าด้วยประการใด ๆ แก่กรรมการ ผู้บริหาร หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานกำกับดูแล ในกรณีที่บุคคลเหล่านั้นมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ จรรยาบรรณ หรือนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 2) ยื่นเอกสารหลักฐาน หรือให้ความช่วยเหลือไม่ว่าด้วยประการใด ๆ แก่กรรมการ ผู้บริหาร หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาหรือตรวจสอบกรณีมีเหตุสงสัยว่าการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบจรรยาบรรณ หรือนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

	ระเบียบปฏิบัติงาน	การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด	วันที่บังคับใช้	1 พ.ค. 64
	หน่วยงาน	ทรัพยากรบุคคล	แก้ไขครั้งที่	-
	บริษัท	ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)	หน้าที่	4

กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

- 1) ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลการกระทำผิด:

ผู้แจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail หรือจดหมายทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท

- 2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน:

ผู้ทำหน้าที่รับเรื่องและเก็บข้อมูลเบื้องต้น และเก็บผลสรุปของการดำเนินงาน ได้แก่ ฝ่ายบุคคล และในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ตามหัวข้อช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ๆ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยให้สำเนาเรื่องแก่เลขานุการคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายฝ่ายบุคคล ทราบด้วย

- 3) ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน:

ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ที่ถูกร้องเรียน หรือผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่อยู่ปฏิบัติงานเป็นระยะยาว ให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปของผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนตามความหมายของข้อนี้แทน

- 4) ผู้ดูแลเรื่องระเบียบวินัย:

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- 5) กรรมการผู้จัดการบริษัท:

ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของบริษัท ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)

	ระเบียบปฏิบัติงาน	การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด	วันที่บังคับใช้	1 พ.ค. 64
	หน่วยงาน	ทรัพยากรบุคคล	แก้ไขครั้งที่	-
	บริษัท	ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)	หน้าที่	5

การดำเนินการกับข้อร้องเรียน

1. การลงทะเบียนและส่งเรื่องต่อไป

- 1.1. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดวันติดตามความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเรียน
 - ก. กรณีที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทอย่างร้ายแรงให้ดำเนินการโดยด่วนที่สุด
 - ข. กรณีอื่น ให้ดำเนินการโดยเร็ว
- 1.2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนลงบันทึกข้อมูลจากผู้ร้องเรียน
 - ก. ชื่อผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่ไม่ได้ระบุชื่อ
 - ข. วันที่ร้องเรียน
 - ค. ชื่อบุคคล หรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียน
 - ง. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- 1.3. เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้กำหนดชั้นความลับตามเนื้อหาของเรื่อง และดำเนินการ ดังนี้
 - ก. ส่งไปให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริง และส่งการตามอำนาจหน้าที่ที่มี
 - ข. ส่งสำเนาให้ฝ่ายบุคคล ทราบเบื้องต้น เพื่อเตรียมให้คำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัยหรืออื่น ๆ
 - ค. ส่งสำเนาให้กรรมการผู้จัดการบริษัททราบ

2. การตรวจสอบข้อเท็จจริงและสั่งการ

- 2.1. ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริง และให้ข้อเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป หากต้องมีการลงโทษทางวินัย สั่งลงโทษโดยปรึกษากับฝ่ายบุคคล เพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามมาตรฐานโทษ และหากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจสั่งลงโทษ ให้เสนอเป็นลำดับชั้นไปจนถึงผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณีและให้ส่งผลการหาข้อเท็จจริง การดำเนินการ และการสั่งลงโทษแล้วแต่กรณีไป ให้กรรมการผู้จัดการของบริษัท โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการด้วย
- 2.2. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากผู้ที่ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลและความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น ไปที่กรรมการผู้จัดการบริษัท โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อขอแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป หากกรรมการผู้จัดการบริษัท เห็นว่าไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกปิดเรื่องไป ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งสำเนาให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อยางานแก่คณะกรรมการตรวจสอบ (ถ้ามี) ด้วย
- 2.3. หากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด หรือได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และพิจารณาเห็นว่าควรให้ปิดเรื่องโดยไม่มีการลงโทษใด ๆ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องดังกล่าวแก่ผู้บังคับบัญชาลำดับเหนือขึ้นไปหนึ่งชั้น เพื่อขออนุมัติปิดเรื่อง และสำเนาเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ในกรณีเปิดเผยตนเองไว้) และรายงานแก่กรรมการผู้จัดการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบ (ถ้ามี) ต่อไป

3. ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

ในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยด้วย

	ระเบียบปฏิบัติงาน	การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด	วันที่บังคับใช้	1 พ.ค. 64
	หน่วยงาน	ทรัพยากรบุคคล	แก้ไขครั้งที่	-
	บริษัท	ธนพิริยะ จำกัด (มหาชน)	หน้าที่	6

กระบวนการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำผิด

