นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

(Whistle Blowing Policy)

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน)

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน ฉบับทบทวนประจำปี 2569 ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2569 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569 และมีผลบังคับใช้กับบริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2569 เป็นต้นไป จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก

บันทึกการแก้ไขนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy)

ลำดับ	วันที่ได้รับอนุมัติ	วันที่บังคับใช้	สาเหตุการแก้ไข
1	19/12/2561 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 19/2561)	28/01/2562	นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแรก
2	25/02/2562 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2562)	07/03/2562	**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1** 1) ข้อ 5.6.1 แก้ไขจาก “ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล” เป็น “รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน” 2) ข้อ 8.1.2 แก้ไขจาก “บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสำนักเลขาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน กรรมการผู้จัดการทุกสายงาน”
3	23/07/2564 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 6/2564)	02/08/2564	**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแก้ไขครั้งที่ 2** 1) หน้าที่ 1 แก้ไขคำว่า “จรรยาบรรณ” เป็น “จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน” 2) ข้อ 4.1 แก้ไขคำว่า “นโยบายจรรยาบรรณ” ให้หน้าที่ 2 เป็นจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน 3) ข้อ 8.1.2 แก้ไขโดยตัดข้อความ “กรรมการผู้จัดการทุกสายงาน ฝ่ายละ 1 คน” และ “และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ” ออก 4) ข้อ 8.3.2 แก้ไขจาก “ฝ่ายทรัพยากรบุคคล” เป็น “รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน” และจาก “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” เป็น “คณะกรรมการบริหาร” 5) ข้อที่ 12 แก้ไขคำว่า “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” และ “นโยบายจรรยาบรรณ” เป็น “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” และจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน”

ลำดับ	วันที่ได้รับอนุมัติ	วันที่บังคับใช้	สาเหตุการแก้ไข
4	28/04/2566 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2566)	15/05/2566	**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแก้ไขครั้งที่ 3** ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้มีมติอนุมัติให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้ตรวจสอบร้องเรียน กรณีทุจริตไม่ซับซ้อน ได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารการเงินและรองกรรมการผู้จัดการอาวุโส สายงานสำนักงาน
5	23/02/2567 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2567)	01/03/2567	**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแก้ไขครั้งที่ 4** 1) แก้ไขคำว่า “จริยธรรมทางธุรกิจ” เป็น “จรรยาบรรณทางธุรกิจ” ที่ปรากฏในนโยบายทั้งฉบับ 2) แก้ไขข้อ 3.2 เป็น “ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกฎหมาย” 3) เพิ่มเติมข้อ 9 นโยบายที่เกี่ยวข้อง 5) นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
6	27/02/2568 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2568)	05/03/2568	**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับทบทวนประจำปี 2568 (แก้ไขครั้งที่ 5)** แก้ไขข้อ 10. การทบทวนนโยบาย
7	28/03/2568 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2568) (หลังแปรสภาพ)	01/04/2568	**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับที่ 2568/1 (แก้ไขครั้งที่ 6)** บริษัทแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด
8	26/02/2569 (ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2569)	01/03/2569	**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับทบทวนประจำปี 2569 (แก้ไขครั้งที่ 7)** 1) เพิ่มเติมข้อ 5.3 การรายงาน **4)** ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าข่ายเป็นประเด็นสาระสำคัญด้านการทุจริต การฝ่าฝืนกฎหมาย สิ่งแวดล้อม หรืออาจกระทบต่อระบบการควบคุมภายในและธรรมาภิบาลของบริษัท ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณากำกับดูแลและให้

ลำดับ	วันที่ได้รับอนุมัติ	วันที่บังคับใช้	สาเหตุการแก้ไข
			ข้อเสนอแนะ และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบหรือพิจารณาในกรณีที่เป็นประเด็นเชิงนโยบายต่อไป 2) เพิ่มเติมข้อ 6.3 การรายงาน 3) ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าข่ายเป็นประเด็นสาระสำคัญด้านการทุจริต การฝ่าฝืนกฎหมาย สิ่งแวดล้อม หรืออาจกระทบต่อระบบการควบคุมภายในและธรรมาภิบาลของบริษัท ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณากำกับดูแลและให้ข้อเสนอแนะ และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบหรือพิจารณาในกรณีที่เป็นประเด็นเชิงนโยบายต่อไป

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy)

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน)

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อย ตระหนักถึงการการทุจริต และหรือ/การกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย บริษัทจึงได้จัดทำนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (“นโยบาย”) เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน และ/หรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย หรือจากการที่บุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อยกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ จรรยาบรรณทางธุรกิจหรือนโยบายของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงมาตรการในการรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงพยานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัทสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม แก้ไข หรือปรับปรุงให้ถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือพบเห็นบุคลากรของบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำแทนบริษัทและบริษัทย่อย มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณี ดังต่อไปนี้

1.1. ประพฤติผิด หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทและบริษัทย่อย และ/หรือกฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2. การทุจริต หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายให้แก่ตนเองและ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายรวมถึงการกระทำดังต่อไปนี้

(1) การยักยอกทรัพย์ หมายถึง การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น โดยเบียดบังเอาทรัพย์นั้นมาเป็นของตนเองหรือบุคคลที่สาม

(2) คอร์รัปชัน หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือการทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจ อิทธิพลที่ตนมีอยู่ เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น และหมายรวมไปถึงการให้หรือรับสินบน ไม่ว่าจะโดยการเสนอ (Offering) การให้คำมั่นสัญญา (Promising) การให้หรือรับ (Giving or Accepting) หรือการเรียกร้อง (Demanding) ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรมอันดี หรือละเว้นหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือจารีตทางการค้า ให้กระทำได้

(3) การตกแต่งงบการเงิน หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลในงบการเงินอันเป็นเท็จ หรือปกปิดความจริงกระทำโดยการบันทึกสินทรัพย์ หรือรายรับมากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วน การตกแต่งข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานหรือการตกแต่งเอกสารภายในและภายนอก

ทั้งนี้ บริษัทและบริษัทย่อย**ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียน**ในกรณี ดังต่อไปนี้

1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว

3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิจารณา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
4) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
5) เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทและบริษัทย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณาหรือได้วินิจฉัยโดยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

2. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

2.1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็น ทราบหรือสงสัยโดยสุจริตว่าบุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อย หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทและบริษัทย่อย มีการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 และ/หรือข้อ 1.2

2.2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

2.3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่รวบรวมความชัดแจ้งเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตาม และปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.4. ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ บุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อย หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทและบริษัทย่อย ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาว่ามีการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 หรือข้อ 1.2 และในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

2.5. ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ บุคลากรของบริษัทหรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความช่วยเหลือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทและบริษัทย่อย ในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

2.6. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigator)

1) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
2) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตตามข้อ 1.2 ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
3) กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 1.1 และ 1.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงานให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน
4) ในกรณีที่ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5) ในกรณีที่ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัทจะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

2.7. ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษ

1) กรณีตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษพนักงาน และผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้เสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้อนุมัติ
2) กรณีตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการ ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัติ

2.8. การแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

3. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทและบริษัทย่อย เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น อย่างไรก็ตาม หากผลการสอบสวนพบว่าได้ทำด้วยเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นอันตรายหรือให้ข้อมูลเท็จ บริษัทจะพิจารณาลงโทษทางวินัยกับผู้บริหารและพนักงานตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีบทลงโทษ ตั้งแต่ตักเตือนด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร พักงาน จนถึงให้ออกจากงาน รวมทั้งพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

3.2. ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกฎหมาย

3.3. บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายนี้ จะต้องปกป้องเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทหรือบริษัทย่อยจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ที่ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

4.1. จดหมาย ส่งถึง ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือประธานกรรมการตรวจสอบ

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 119/1 หมู่ที่10 ตำบลประสงค์ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84170

4.2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (E-mail: smgh.hr@smg-thai.com) หรือ ประธานกรรมการตรวจสอบ (E-mail: auditcommittee@smg-thai.com)

4.3. เว็บไซต์: www.smothonggroup.com

5. การดำเนินการของบริษัท

5.1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

(1) **เรื่องที่ไม่ซับซ้อน** ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 2.6 ดำเนินการ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 ส่งเรื่องให้หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 1.2 ส่งเรื่องให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

(2) **เรื่องที่ซับซ้อน** ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงานให้หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องนั้น ๆ

(3) กรณีที่ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามข้อ 2.6 (4)-(5) เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

5.2. ระยะเวลาดำเนินการ

(1) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานเรื่องร้องเรียน **ภายใน 3 วันทำการ** นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

(2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน **ภายใน 7 วันทำการ** นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน

(3) ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามข้อ 2.6 (1)-(2) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ**ภายใน 30 วัน ทำการ** นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอคำสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษด้วย

(4) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.6 (3)-(5) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน **ทราบภายใน 60 วันทำการ** นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง

(5) กรณีมีความจำเป็นไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ (2) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละ **ไม่เกิน 7 วันทำการ**

(6) กรณีมีความจำเป็น ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา (3) หรือ (4) ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ

คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละ**ไม่เกิน 30 วันทำการ**

(7) หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จในกำหนดเวลา หรือไม่ขอขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ และต้องดำเนินการทำหนังสือชี้แจงต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี) ถึงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้

5.3. การรายงาน

(1) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

(2) หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.6 (3) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริหาร (การประพฤติผิดตามข้อ 1.1) และคณะกรรมการตรวจสอบ (การประพฤติผิดตามข้อ 1.2)

(3) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.6 (4) และ 2.6 (5) ต้องรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัทด้วย

(4) กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัท ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าข่ายเป็นประเด็นสาระสำคัญด้านการทุจริต การฝ่าฝืนกฎหมาย สิ่งแวดล้อม หรืออาจกระทบต่อระบบการควบคุมภายในและธรรมาภิบาลของบริษัท ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณากำกับดูแลและให้ข้อเสนอแนะ และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบหรือพิจารณาในกรณีที่เป็นประเด็นเชิงนโยบายต่อไป

6. การดำเนินการของบริษัทย่อย

6.1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามข้อ 2.8 ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน แต่ในกรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและ/หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ถูกร้องเรียนเอง ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท หารือกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป

6.2. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตามข้อ 5.2 ของนโยบายฉบับนี้

6.3. การรายงาน

(1) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท หรือบุคคลอื่นตามความเหมาะสม

(2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท เพื่อรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (การประพฤติผิดตามข้อ 1.1) และคณะกรรมการตรวจสอบ (การประพฤติผิดตามข้อ 1.2) ของบริษัทต่อไป

(3) กรณีผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัทย่อยและบริษัทแม่ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทให้ทราบทันที และรายงานให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัททราบต่อไป

ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าข่ายเป็นประเด็นสาระสำคัญด้านการทุจริต การฝ่าฝืนกฎหมาย สิ่งแวดล้อม หรืออาจกระทบต่อระบบการควบคุมภายในและธรรมาภิบาลของบริษัท ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณากำกับดูแลและให้ข้อเสนอแนะ และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบหรือพิจารณาในกรณีที่เป็นประเด็นเชิงนโยบายต่อไป

7. การบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับบุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อย หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำแทนบริษัทและบริษัทย่อย ยกเว้นในกรณีที่นโยบายนี้กำหนดไว้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายที่บริษัทย่อยดำเนินการอยู่ ให้ใช้ข้อบังคับของกฎหมายนั้น ๆ แทน

8. บทลงโทษ

ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามนโยบายถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดในทางแพ่งและทางอาญา หรือกฎหมายต่อไปด้วย

9. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรของบริษัทมีหน้าที่อ่านและทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ ร่วมกับนโยบายและคู่มืออื่น ๆ ของบริษัท ดังนี้

1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
2) จรรยาบรรณทางธุรกิจ
3) นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน
4) ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน
5) นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

10. การทบทวนนโยบาย

บริษัทจะเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาทบทวนนโยบายฉบับนี้ตามความเหมาะสม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน ฉบับทบทวนประจำปี 2569 ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2569 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569 และมีผลบังคับใช้กับบริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2569 เป็นต้นไป จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก

.....

(นายสุรชัย จิตตรัตน์เสนีย์)

ประธานกรรมการ

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน)