



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
(Whistle Blowing Policy)

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด และบริษัทย่อย

บันทึกการแก้ไขนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy)

ลำดับ	วันที่ได้รับอนุมัติ	วันที่บังคับใช้	สาเหตุการแก้ไข
1	19/12/2561 (ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 19/2561)	28/01/2562	นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแรก
2	25/02/2562 (ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2562)	07/03/2562	<p>นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1</p> <ol style="list-style-type: none"> ข้อ 5.6.1 แก้ไขจาก “ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล” เป็น “รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน” ข้อ 8.1.2 แก้ไขจาก “บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสำนักเลขานุการเจ้าหน้าที่บริหาร” เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน กรรมการผู้จัดการทุกสายงาน”
	23/07/2564 (ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2564)	02/08/2564	<p>นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ฉบับแก้ไขครั้งที่ 2</p> <ol style="list-style-type: none"> หน้าที่ 1 แก้ไขคำว่า “จรรยาบรรณ” เป็น “จรรยาบรรณธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน” ข้อ 4.1 แก้ไขคำว่า “นโยบายจรรยาบรรณ” ให้หน้าที่ 2 เป็นจรรยาบรรณธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน ข้อ 8.1.2 แก้ไขโดยตัดข้อความ “กรรมการผู้จัดการทุกสายงาน ฝ่ายละ 1 คน” และ “และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ” ออก ข้อ 8.3.2 แก้ไขจาก “ฝ่ายทรัพยากรบุคคล” เป็น “รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน” และจาก “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” เป็น “คณะกรรมการบริหาร” ข้อที่ 12 แก้ไขคำว่า “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” และ “นโยบายจรรยาบรรณ” เป็น “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” และจรรยาบรรณธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน”

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy)

บริษัท กลุ่มสมทอง จำกัด

1. บทนำ

บริษัท กลุ่มสมทอง จำกัด (“บริษัท”) ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน” ขึ้น เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี

โดยนโยบายดังกล่าวจะกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นต่างๆ จากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย หรือจากการที่บุคลากรของบริษัทกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน หรือนโยบายของบริษัท เพื่อให้บริษัทสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการ ติดตาม ดำเนินการแก้ไข หรือปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินธุรกิจนั้นถูกต้อง เหมาะสม และโปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส และเรื่องที่แจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมกับทุกฝ่าย และเป็นไปตามหลักปฏิบัติสากล
- 2.2. เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ นโยบาย การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังบริษัท
- 2.3. เพื่อกำหนดมาตรการในการรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงพยานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับผลกระทบจากข้อร้องเรียนที่ได้แจ้งเข้ามายังบริษัท โดยบริษัทจะยึดหลักความปลอดภัยของข้อมูลและเก็บเป็นความลับตลอดไปจนผู้มีสิทธิเข้าถึงข้อร้องเรียนและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นกลาง เพื่อเป็นหลักประกันและให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งข้อร้องเรียนว่าไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จากข้อมูลที่แจ้งข้อร้องเรียนเข้ามายังบริษัท
- 2.4. เพื่อเป็นการป้องกันและหามาตรการมาจัดการกับความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท เนื่องจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรบริษัท

3. คำนิยาม

- 3.1. “นโยบาย” หมายถึง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
- 3.2. “บริษัท” หมายถึง บริษัท กลุ่มสมทอง จำกัด
- 3.3. “บริษัทย่อย” หมายถึง กิจกรรมที่มีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังนี้

- (1) กิจการที่บริษัทมีอำนาจควบคุมกิจการ
 - (2) กิจการที่บริษัทตาม (1) มีอำนาจควบคุม
 - (3) กิจการที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกิจการของบริษัทตาม (2) ต่อไปเป็นทอดๆ โดยเริ่มจากการอยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกิจการของบริษัทตาม (2)
- 3.4. “บุคลากรของบริษัท” หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา พนักงาน และลูกจ้างของบริษัท กลุ่มสมทอง จำกัด
 - 3.5. “กรรมการ” หมายถึง กรรมการของบริษัท
 - 3.6. “ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ และรองกรรมการผู้จัดการ
 - 3.7. “พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานรายวัน พนักงานทดลองงาน และพนักงานตามสัญญาจ้าง (ชั่วคราว)
 - 3.8. “ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง หัวหน้างานตามระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด
 - 3.9. “ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.10. “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4 ของนโยบายฉบับนี้

4. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอก และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนตามข้อ 7 ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่มีข้อสงสัย หรือพบเห็นบุคลากรของบริษัท หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำความผิดและบริษัทย่อยมีการกระทำที่เข้าข่ายกรณี ดังต่อไปนี้

- 4.1. ประพฤติผิด หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบข้อบังคับของบริษัท และบริษัทย่อย และ/หรือ กฎเกณฑ์ของทางการ
- 4.2. การทุจริต หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายให้แก่ตนเองและ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายรวมถึงการกระทำความผิดต่อไปนี้
 - 4.2.1. “การยกยอกทรัพย์” หมายถึง การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น โดยเบียดบังเอาทรัพย์นั้นมาเป็นของตนเองหรือบุคคลที่สาม
 - 4.2.2. “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 เพื่อให้ได้มาหรือ

รักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือจารีตทางการค้า ให้กระทำได้

4.2.3. “การตกแต่งงบการเงิน” หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลในงบการเงินอันเป็นเท็จ หรือปกปิดความจริงกระทำโดยการบันทึกสินทรัพย์ หรือรายรับมากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วน การตกแต่งข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานหรือการตกแต่งเอกสารภายในและภายนอก

ทั้งนี้ บริษัทไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- 2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- 3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิจารณา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 4) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา
- 5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- 6) เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทและบริษัทย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยโดยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

- 5.1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็น ทราบหรือสงสัยโดยสุจริตว่า บุคลากรของบริษัท หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัทและบริษัทย่อย มีการประพฤติผิดตามข้อ 4.1 และ/หรือ ข้อ 4.2
- 5.2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน
- 5.3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจาก คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่รวบรวมความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียน ที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตาม และปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 5.4. ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ บุคลากรของบริษัท หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัทและบริษัทย่อย ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาว่ามีการประพฤติผิดตามข้อ 4.1 หรือข้อ 4.2 และในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.5. ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ บุคลากรของบริษัท หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความช่วยเหลือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทและบริษัทย่อย ในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.6. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigator)

5.6.1. กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามข้อ 4.1 รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน จะเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

5.6.2. กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตตามข้อ 4.2 ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จะเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

5.6.3. กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4.1 และ 4.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

5.6.4. ในกรณีที่ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.6.5. ในกรณีที่ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัทจะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.7. ผู้มีอำนาจตัดสินใจผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษ

5.7.1. กรณีตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษพนักงาน และผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้เสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้อนุมัติ

5.7.2. กรณีตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการ ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัติ

5.8. การแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้รักษาการในตำแหน่งดังกล่าวเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6.1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทและบริษัทย่อย เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น อย่างไรก็ตาม หากผลการสอบสวนพบว่าได้ทำด้วยเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นอันตรายหรือให้ข้อมูลเท็จ บริษัทจะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยกับผู้บริหารและพนักงานตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีบทลงโทษ ตั้งแต่ตักเตือนด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร พักงาน จนถึงให้ออกจากงาน รวมทั้งพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

6.2. ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกฎหมาย

6.3. บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายนี้ จะต้องปกป้องเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทหรือบริษัทย่อยจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

7. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

7.1. จดหมาย ส่งถึง ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือคณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด

เลขที่ 119 หมู่ที่10 ตำบลประสงค์ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84170

7.2. โทรสาร ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หมายเลข 077-951-471

7.3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (E-mail: smgh.hr@smg-thai.com)

หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ (E-mail: auditcommittee@smg-thai.com)

7.4. เว็บไซต์: www.smothonggroup.com

8. การดำเนินการของบริษัท

8.1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.1.1. เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 ดำเนินการ ดังนี้

- 1) เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 4.1 ส่งเรื่องให้รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงานเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- 2) เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 4.2 ส่งเรื่องให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

8.1.2. เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องนั้นๆ

กรณีที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6.4-5.6.5 เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.2. ระยะเวลาดำเนินการ

- 8.2.1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 8.2.2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน
- 8.2.3. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.6.1-5.6.2 ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอคำสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษด้วย
- 8.2.4. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6.3-5.6.5 ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง
- 8.2.5. กรณีมีความจำเป็นไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ 8.2.2 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละ ไม่เกิน 7 วันทำการ
- 8.2.6. กรณีมีความจำเป็น ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา 8.2.3 หรือ 8.2.4 ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ
- 8.2.7. หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จในกำหนดเวลา หรือไม่ขอขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ และต้องดำเนินการทำหนังสือชี้แจงต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี) ถึงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้

8.3. การรายงาน

- 8.3.1. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 8.3.2. รองกรรมการผู้จัดการ สายงานสำนักงาน ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6.3 มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริหาร (การประพฤติดิตตามข้อ 4.1) และคณะกรรมการตรวจสอบ (การประพฤติดิตตามข้อ 4.2)

- 8.3.3. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6.4 และ 5.6.5 ต้องรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัทด้วย
- 8.3.4. กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัท ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

9. การดำเนินการของบริษัทย่อย

9.1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ตามข้อ 5.8 ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน แต่ในกรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและ/หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ถูกร้องเรียนเอง ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท หรือกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป

9.2. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตามข้อ 8.2 ของนโยบายฉบับนี้

9.3. การรายงาน

- 9.3.1. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท หรือบุคคลอื่นตามความเหมาะสม
- 9.3.2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท เพื่อรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (การประพฤติดิตตามข้อ 4.1) และคณะกรรมการตรวจสอบ (การประพฤติดิตตามข้อ 4.2) ของบริษัทต่อไป
- 9.3.3. กรณีที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัทย่อยและบริษัทแม่ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทให้ทราบทันที และรายงานให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท ทราบต่อไป

10. การบังคับใช้ระเบียบ

ให้ระเบียบฉบับนี้บังคับใช้กับบุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อย หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำแทนบริษัทและบริษัทย่อย ยกเว้นในกรณีที่นโยบายนี้กำหนดไว้ชัดหรือแย้งกับกฎหมายที่บริษัทย่อยดำเนินการอยู่ ให้ใช้ข้อบังคับของกฎหมายนั้นๆ แทน

11. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่ก่อกวนก่อกองชก ชก โทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบ เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญา หรือกฎหมายต่อไปด้วย

12. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรของบริษัทมีหน้าที่อ่านและทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ ร่วมกับนโยบายและคู่มืออื่นๆ ของบริษัท ดังนี้

- 1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 2) จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน
- 3) นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน
- 4) ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท

13. การทบทวนนโยบาย

บริษัทจะทบทวนนโยบายฉบับนี้ตามความเหมาะสม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติหากมีการเปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ: ในขณะที่บริษัทยังไม่ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ให้คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่แทนคณะกรรมการตรวจสอบ

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน ฉบับแก้ไขครั้งที่ 2 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2564 เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2564 โดยมีผลบังคับใช้กับบริษัทและบริษัทย่อย ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง และยกเลิกนโยบายฉบับที่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2562



นายกิตติพงษ์ พวงมาลา
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



นายเสกศักดิ์ พิริยะศยางกูร
ประธานกรรมการ