

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน

บริษัท เคซีจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

การสนับสนุนและส่งเสริมการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนเป็นการให้ความสำคัญต่อหลักการในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเมื่อมีการพบเห็นพฤติกรรมความไม่โปร่งใส หรือเหตุการณ์การทุจริตยกยอก การประพฤติผิด การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการส่งเสริมสนับสนุนผู้อื่นที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ ตลอดจนการไม่ให้ความร่วมมือ หรือมีการขัดขวางการสอบสวนหรือการหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการฝ่าฝืนกรณีการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงกรณีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่นนอกจากนี้ยังรวมถึงการสื่อสารจากลูกค้าหรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ หรือไม่ใส่ใจต่อการดูแลลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสีย

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท เคซีจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัทฯ”) ดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กรอบของการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ โดยตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรของบริษัท ในการช่วยสอดส่องดูแลไม่ให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นการทุจริต การประพฤติผิด และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของบริษัท บริษัทฯ จึงได้จัดทำมีนโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บรรลุนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาอย่างยั่งยืน ในมิติการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อร้องเรียนดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ เจตนารมณ์กรอบนโยบาย และความมุ่งมั่นการให้ความสำคัญของบริษัทในมิติการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน

2.2 เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียว่าบริษัทจะคุ้มครองป้องกันอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม กรณีการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนที่ไม่สุจริต

2.3 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับมีจิตสำนึกและเห็นความสำคัญที่จะร่วมมือกัน ปฏิบัติงานภายใต้กรอบนโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนนี้

2.4 เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งข้อร้องเรียนโดยสุจริต และคุ้มครองผู้ที่ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต

3. นโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน

3.1 คำนิยาม

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการบริษัท

“พนักงาน” หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างของบริษัท

“ระเบียบ” หมายถึง ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีผลใช้บังคับ

“การประพฤติผิด” หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหัวข้อ “ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแส” หรือการกระทำใด ๆ ในลักษณะเดียวกัน

“การคอร์รัปชัน” ให้ความหมายเดียวกันกับคำว่า “การทุจริตคอร์รัปชัน” ตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ

“การกระทำที่ไม่พึงประสงค์” หมายถึง การไม่ใส่ใจดูแลเกี่ยวกับข้อมูล ข้อสังเกต ข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียเยี่ยงมืออาชีพที่ต้องกระทำ โดยครอบคลุมเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความโปร่งใส ในการให้บริการหรือการตอบสนองความต้องการในลักษณะอื่นๆ

3.2 ขอบเขตของเรื่องแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

3.2.1 กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท อาจถูกร้องเรียนตามนโยบายนี้ หากมีการ กระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัท รวมถึงนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาอย่างยั่งยืน และนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท หรือการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การไม่ใส่ใจดูแลลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียเยี่ยงมืออาชีพที่พึงกระทำ ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การใช้กลไกตามนโยบายฉบับนี้อาจครอบคลุมการประทุพผิตในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- การกระทำความผิดทางอาญา หรือการยุยงส่งเสริมให้กระทำความผิด
- การทุจริตที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยทางตรงหรือทางอ้อม
- การกระทำที่สุ่มเสี่ยงใด ๆ ซึ่งรวมถึงการทุจริต การให้สินบน และการชู้กรโซก
- การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งส่งผลกระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ
- การกระทำความประพฤติ หรือการละเว้นการกระทำในทางบัญชี รายงาน บันทึก รายการ และแนวทางปฏิบัติ และ/หรือการรายงานทางการเงิน หรือการควบคุม ภายในที่มีพิรุชหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติทั่วไป
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือความปลอดภัยของบุคคลใด
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
- การกระทำที่เป็นการกระทำความผิดร้ายแรง หรือผิดหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ เสียหาย เสียชื่อเสียง หรือเสียประโยชน์
- การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาอย่างยั่งยืน
- กรณีที่ไม่สามารถแก้ไข หรือดำเนินการตามขั้นตอนอันสมเหตุผล ในเรื่องที่อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่าย หรือความเสียหายร้ายแรงต่อบริษัทฯ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้
- การปิดบังการกระทำความผิดประเภทต่าง ๆ ข้างต้นโดยเจตนา
- การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ในการไม่ใส่ใจดูแลเกี่ยวกับข้อมูล ข้อสังเกต ข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียเยี่ยงมืออาชีพที่ต้องกระทำ โดยครอบคลุมเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความโปร่งใส ในการให้บริการหรือการตอบสนองความต้องการในลักษณะอื่น ๆ

3.2.2 บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน (เฉพาะกับหน่วยรับแจ้งเรื่องร้องเรียน) และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ เกี่ยวกับการประทุพผิต โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม

3.3 บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย หรือบุคคลใดที่ทราบข้อมูล ข้อสังเกต ในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือสงสัยโดยสุจริต ว่า กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท มีการประพฤติผิดไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม

บุคคลดังกล่าวข้างต้นสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสดังกล่าวได้ตามช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน โดยบริษัท ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าวเปิดเผยตัวตนหรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อกลับ

3.4 การคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต

กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวปรากฏชัดแจ้งเพียงพอกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีการประพฤติผิดหรือมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว การกระทำดังกล่าวจะถือเป็นความผิดทางวินัย และอาจถือเป็นการกระทำความผิดร้ายแรง บริษัท จะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาโทษตามระเบียบของบริษัท ต่อไป

บริษัท อาจดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 3.4.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าวไม่สุจริตเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาโทษตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท
- 3.4.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าวไม่สุจริตเป็นบุคคลภายนอก และบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัท จะพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย
- 3.4.3 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยชื่อ (บัตรสนเท่ห์) บริษัทจะดำเนินการคัดกรองความน่าเชื่อถือของเรื่องร้องเรียนก่อนดำเนินการตามกระบวนการต่อไป

3.5 การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวหรือร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวหรือร้องเรียนที่สุจริต บริษัท ได้กำหนดข้อปฏิบัติเบื้องต้น ดังนี้

- 3.5.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการประพฤติผิด เช่น ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ร้องเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ร้องเรียน ภาพถ่ายหรือวิดีโอที่บันทึกการกระทำที่ร้องเรียน วันและเวลาที่เกิดการกระทำที่ร้องเรียน พร้อมทั้งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องอื่น ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยดังกล่าวอาจทำให้ตนเองเกิดความเสียหาย
- 3.5.2 ข้อมูล ข้อสังเกต ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน บริษัท จะถือเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึง ความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าว
- 3.5.3 กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัท กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือ บริษัท อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากบริษัท เห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัยแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 3.5.4 กรณีกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท ที่ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยไม่สุจริตด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติ หรือด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลนั้นได้ร้องเรียนหรือได้แจ้งข้อมูลร้องเรียนหรือให้เบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการประพฤติผิด รวมไปถึงการที่บุคคลนั้นฟ้องร้อง ดำเนินคดี เป็นพยานให้ถ้อยคำ หรือ ให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ การกระทำดังกล่าว

ข้างต้นถือเป็นการกระทำความผิดวินัยของบริษัท ที่ต้องได้รับโทษ รวมทั้งกรณีเป็นการกระทำผิดตามกฎหมายอาจจะต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดด้วยเช่นกัน

- 3.5.5 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการหรือกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม โดยคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณา

3.6 กระบวนการพิจารณาเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีการร้องเรียนตามช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการตรวจสอบมอบหมายให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งองค์ประกอบอาจเป็นบุคลากรภายในหรือภายนอกแล้วแต่กรณี ให้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยอาจรายงานผล และ/หรือความคืบหน้าของการสอบสวนให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นระยะตามสมควรหากคณะกรรมการตรวจสอบตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือเป็นความจริง คณะกรรมการตรวจสอบจะจัดตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนสามารถโต้แย้งและแก้ต่างได้ โดยอาจเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้ามาร่วมเป็นกรรมการได้ และเมื่อคณะกรรมการการสอบสวนได้ข้อสรุปแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบจะดำเนินการดังต่อไปนี้

- 3.6.1 ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิด ให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป
- 3.6.2 ให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดให้กับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ได้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ ไว้
- 3.6.3 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงินของบริษัท หรือขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง และในบางครั้งด้วยเหตุผลความจำเป็นในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความลับ ให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแจ้งเรื่องดังกล่าวเบื้องต้นแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อการดำเนินการโดยไม่ชักช้า หรือเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไปก็ได้
- 3.6.4 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใดผู้หนึ่ง ให้คณะกรรมการตรวจสอบนำเสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมให้กับผู้เสียหายตามที่เห็นสมควรเป็นกรณี ๆ ไปภายใต้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท
- 3.6.5 การดำเนินการพิจารณาจะเริ่มโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถกระทำได้ โดยให้คำนึงถึงลักษณะความร้ายแรงของข้อกล่าวหาข้อร้องเรียน หรือเบาะแส ซึ่งในการพิจารณาดำเนินการจะต้องกระทำด้วยความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและรายละเอียดของการสอบสวน โดยจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีความจำเป็นที่จะต้องขอขยายระยะเวลาสอบสวนเนื่องจากความซับซ้อนของข้อร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าวจะต้องรายงานคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาอนุมัติ

3.7 ช่องทางในการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนโดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ โดยอาจแจ้งผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

กรรมการตรวจสอบหรือประธานกรรมการตรวจสอบ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน ฉบับที่ 03	Rev.02 ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 9/2568 เมื่อ 13 พฤศจิกายน 2568	หน้า 4 / 5
--	--	------------

ติดต่อ: กรรมการตรวจสอบ หรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

E-mail: whistleblower@kcgcorporation.com

หรือ จดหมายส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

ติดต่อ: กรรมการตรวจสอบ หรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

ที่อยู่: บริษัท เคซีจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3059-3059/1-3 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260

เว็บไซต์ : <https://www.kcgcorporation.com/th/contact-us>

QR Code:



kcgcorporation.com

3.8 การจัดทำทะเบียนและการรายงาน

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ รับผิดชอบการจัดทำทะเบียนรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการประพฤติผิดและจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการประพฤติผิดทั้งหมดของบริษัทฯ ทั้งที่ได้ดำเนินการพิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นประจำ อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อ รับทราบต่อไป

3.9 การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จะจัดให้มีการทบทวนนโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4. การบังคับใช้

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศใช้บังคับเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2568



ดร. ชัยวัฒน์ วิบูลย์สวัสดิ์

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท เคซีจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)