

บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)  
S.A.F. SPECIAL STEEL PUBLIC COMPANY LIMITED

---

เอกสารแนบ 15

นโยบายและหลักการแจ้งเบาะแสและกระบวนการพิจารณา

## นโยบายการจ้างเหมาแส และกระบวนการพิจารณา

บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จัดให้มีช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อกับคณะกรรมการของบริษัท ในการจ้างเหมาแสบนหลักการพื้นฐานของความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียนั้นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียและการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้จ้างเหมาแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรมและไม่ถูกกลั่นแกล้ง

### 1. เจตนารมณ์

- 1.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของบริษัทมีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีมาตรฐานสากลทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ จึงจะนำพาบริษัทให้เจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน
- 1.2 เพื่อให้ กรรมการ พนักงาน และบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย และการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งระเบียบต่างๆ ของบริษัท
- 1.3 เพื่อให้ทุกคนแจ้งอย่างสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัททราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆ ที่จัดเตรียมให้
- 1.4 เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครองรวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

### 2. คำนิยาม

- “บริษัท”                    หมายความว่า บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)
- “บริษัทย่อย”             หมายความว่า บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดย-อ้อม เกินกว่าร้อยละห้าสิบ
- “กลุ่มบริษัทฯ”         หมายความว่า บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยของ บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)
- “คณะกรรมการ”         หมายความว่า คณะกรรมการ บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)
- “กรรมการ”                หมายความว่า กรรมการ บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)
- “พนักงาน”                 หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษาผู้ปฏิบัติงานสมทบ และลูกจ้างของกลุ่มบริษัท

- “ผู้บังคับบัญชา”** หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ ที่พนักงานไว้วางใจที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้
- “ระเบียบ”** หมายความว่า ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีผลบังคับกับการปฏิบัติ (Compulsory) ของกลุ่มบริษัทฯ
- “การประพฤติผิด”** หมายความว่า การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของกลุ่มบริษัทรวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย 2 หลักคือ การทุจริต และ การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่ม
- “การทุจริต”** หมายความว่า การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำความผิดดังต่อไปนี้
- 1) **การยักยอกทรัพย์สิน** หมายความว่า การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์สินนั้น เป็นของตนเอง หรือบุคคลที่ 3
  - 2) **การคอร์รัปชัน** หมายความว่า การเรียกรับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของกลุ่ม บริษัทฯ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้
  - 3) **การฉ้อโกง** หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายสิทธิใดๆ

### 3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทอาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้หากมีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัทอื่นๆ

ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

- 3.1 เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริต หรือประพฤติดุสิตที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้
- 3.2 เรื่องที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของบริษัท หรือเรื่องที่ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นของกลุ่มบริษัทที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยอย่างเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

### 4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทมีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัทอื่นๆ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังบริษัทได้ โดยกลุ่มบริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มบริษัทด้วย ทั้งนี้ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตัวตนก็จะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งหรือเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่า แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียน โดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 4.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาการลงโทษตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล

- 4.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาคำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

## 5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

- 5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ กรรมการ หรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยกรรมการหรือผู้บังคับบัญชาดังกล่าว มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย
- 5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและสรุปผลติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบนี้ด้วย
- 5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนของกลุ่มบริษัทที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัทอื่นๆ
- ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย
- 5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของกลุ่ม บริษัทในการขอให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 5.5 ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ ได้แก่ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และ/หรือ ผู้บริหารตามแต่ละกรณีของผู้ถูกร้องเรียนหมายถึง ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวน
- 5.6 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) หมายถึง คณะทำงานซึ่งแต่งตั้งโดยผู้จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และ

เสนอผลการตรวจสอบต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงอาจถูกแต่งตั้งจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และ/ หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/ หรือผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

## 6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4 และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากกลุ่มบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติ เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดกฎหมาย

บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย กลุ่มบริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

กรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

## 7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- 7.1 จดหมาย ส่งถึง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ  
บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 110 ซอยเทียนทะเล 24 ถนน บางขุนเทียน-ชายทะเล  
แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150
- 7.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงประธานคณะกรรมการตรวจสอบ โดยส่งเข้าที่ e-mail ของ  
เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ ตามรายละเอียด ดังนี้ [leena@saf.co.th](mailto:leena@saf.co.th)
- 7.3 เว็บไซต์ [www.saf.co.th](http://www.saf.co.th) หัวข้อ ติดต่อเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

7.4 กล้องแสดงความคิดเห็น ที่ถูกแจเปิดกล้องดูแลโดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ  
เท่านั้น

- กล้องที่ 1 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคาร 1
- กล้องที่ 2 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคาร 2

## 8. การดำเนินการ

### 8.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้นแล้ว ให้  
ส่งเรื่องร้องเรียนให้กับผู้จัดการเรื่องร้องเรียนตามแต่ละกรณีของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 1) กรณีพนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนและ  
ผู้พิจารณาบทลงโทษ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยอาจแต่งตั้งจาก  
หน่วยงานตรวจสอบภายใน และ/หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/ หรือผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสีย  
กับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- 2) ในกรณีพนักงานระดับบริหาร เช่น ผู้จัดการส่วนงาน ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ประธาน  
เจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียน โดย  
แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความ  
เหมาะสม และเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ
- 3) กรณีกรรมการ และ/หรือ บริษัทเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบและ  
คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบหารือ  
ร่วมกันเพื่อตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความ  
เหมาะสม และเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ  
**ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องร้องเรียน**

### 8.2 ระยะเวลาดำเนินการ

- 1) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ  
นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำ  
การ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน  
(แล้วแต่กรณี)

- 3) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และเสนอผลการตรวจสอบต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้จัดการเรื่องร้องเรียน
- 4) กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2.2 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ
- 5) กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2.3 ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียนถึงเหตุผลที่ไม่สามารถจะดำเนินการได้

### 8.3 การรายงาน

- 1) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาตัดสินใจเรื่องร้องเรียนและกำหนดบทลงโทษ
- 2) ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนตามแต่ละกรณี มีหน้าที่แจ้งสรุปเรื่องร้องเรียนและบทลงโทษแก่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน
- 3) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและบทลงโทษให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 4) กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นและพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานกรรมการบริษัท ให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ระดับความเสียหายที่ถือว่ามีนัยสำคัญอาจแตกต่างกันไป

## 9. การบังคับใช้ของระเบียบ

ให้ระเบียบฉบับนี้บังคับใช้กับบริษัทและบริษัทย่อย และกลุ่มบริษัท (ยกเว้นในกรณีที่ระเบียบนี้กำหนดไว้ชัดหรือแย้งกับกฎหมายให้ใช้ข้อบังคับบัญชาของกฎหมายนั้นแทน)

## 10. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่ก่อกวน แกล้งข่มขู่ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบเนื่องมาจากการร้องเรียนแต่ผู้แจ้งเรื่อง ร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกับระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบ ชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทาง อาญาหรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

## 11. การรักษาการตามระเบียบ

ในการตีความระเบียบนี้ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนแล้วในกรณีที่มีข้อ สงสัยและต้องตีความให้ถือตามเจตนารมณ์ของระเบียบเป็นสำคัญ