



**BANGKOK ASSET**  
INTERGROUP



## นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

เอกสารใช้ภายในบริษัท (Internal Use)\_YE'2026

ที่ BKA-SE 011-2026/PC-ORG-007

## นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุป จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จัดให้มีช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อ กับคณะกรรมการของบริษัทในการแจ้งเบาะแสบนหลักการพื้นฐานของความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่าง บริษัทและผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีกระบวนการและช่องทางในการ รับและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียและการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความ เป็นธรรมและไม่ถูกกลั่นแกล้ง

### 1. เจตนารมณ์

- (1) เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของบริษัทมีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมี มาตรฐานสากลทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ จึงจะนำพาบริษัทให้เจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน
- (2) เพื่อให้ กรรมการ พนักงาน และบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และ สามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย และการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งระเบียบ ต่างๆ ของบริษัท
- (3) เพื่อให้ทุกคนแจ้งอย่างสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัททราบ ผ่านช่องทางการ แจ้งต่างๆ ที่จัดเตรียมให้
- (4) เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทด้วยความสุจริตใจได้รับความคุ้มครอง รวมถึง ได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

### 2. คำนิยาม

- “บริษัท” หมายถึง บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุป จำกัด (มหาชน)
- “บริษัทย่อย” หมายถึง บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุป จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อมเกินกว่าร้อยละห้าสิบ
- “กลุ่มบริษัท” หมายถึง บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยของบริษัท
- “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการ บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุป จำกัด (มหาชน)
- “กรรมการ” หมายถึง กรรมการ ของบริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุป จำกัด (มหาชน)
- “พนักงาน” หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษาผู้ปฏิบัติงานสมทบ และลูกจ้างของ กลุ่มบริษัท
- “ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ ที่พนักงานไว้วางใจที่จะแจ้งเรื่อง ร้องเรียนตามระเบียบนี้
- “ระเบียบ” หมายถึง ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีผลบังคับกับการ ปฏิบัติ (Compulsory) ของกลุ่มบริษัท
- “การประพฤติผิด” หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของกลุ่มบริษัทรวมถึงการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทซึ่งประกอบด้วย 2 หลักคือ การทุจริต และ การ กระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่ม

- “การทุจริต”** หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำดังนี้
- (1) การชกยอกทรัพย์ หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์สินนั้น เป็นของตนเองหรือบุคคลที่ 3
  - (2) การคอร์รัปชัน หมายถึง การเรียกรับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิง การกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของกลุ่ม บริษัท เว้นแต่เป็นกรณีที่ถูกกฎหมาย จริต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้
  - (3) การฉ้อโกง หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริง ซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายสิทธิใดๆ

### 3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทอาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้ หากมีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของกลุ่มบริษัทอื่นๆ

ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

- (1) เรื่องที่ไม่ระบุชาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริต หรือประพฤติดุสิตที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้
- (2) เรื่องที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคลเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของบริษัท หรือเรื่องที่ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นของกลุ่มบริษัทที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยอย่างเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

### 4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทมีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัทอื่นๆ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังบริษัทได้ โดยกลุ่มบริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มบริษัทด้วย ทั้งนี้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตัวตนก็จะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งหรือเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่า แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- (1) ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาการลงโทษตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
- (2) ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

## 5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

- 5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ กรรมการ หรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยกรรมการ หรือผู้บังคับบัญชาดังกล่าว มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย
- 5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความชัดแจ้งเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและสรุปผลติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบนี้ด้วย
- 5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนของกลุ่มบริษัทที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัทอื่นๆ  
ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำจางวาน 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 คณะทำงาน ซึ่งแต่งตั้งโดยผู้จัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และเสนอผลการตรวจสอบต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ โดยคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงอาจถูกแต่งตั้งจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และ/หรือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือ ผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

## 6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนตามข้อ 4 และบุคคลที่เกี่ยวข้องตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากกลุ่มบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ช่มชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติ เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดกฎหมาย

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

กรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

## 7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (1) จดหมายปิดผนึก โดยส่งถึง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ  
**บริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)**  
เลขที่ 99 อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ นอร์ธปาร์ค ชั้น 14 ซอยงามวงศ์วาน 47 แยก 42 (ชั้นเขต 2/40)  
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
- (2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งถึง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ  
ผ่านทางอีเมล : [ac.chairman@bangkokassets.com](mailto:ac.chairman@bangkokassets.com)
- (3) ผ่านเว็บไซต์ [www.bangkokasset.co.th](http://www.bangkokasset.co.th) การกำกับดูแลกิจการ → การแจ้งเรื่องร้องเรียน

## 8. การดำเนินการ

### 8.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้นแล้วให้ส่งเรื่องร้องเรียนให้กับผู้จัดการเรื่องร้องเรียนตามแต่ละกรณีของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- (1) กรณีพนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนและผู้พิจารณาบทลงโทษ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยอาจแต่งตั้งจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และ/หรือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือ ผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

- (2) ในกรณีพนักงานระดับบริหาร เช่น ผู้จัดการส่วนงาน ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม และเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ
- (3) กรณีกรรมการ และ/หรือ บริษัทเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบหารือร่วมกันเพื่อตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม และเสนอคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องร้องเรียน

#### 8.2 ระยะเวลาดำเนินการ

- (1) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- (2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ 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 ฐานะการเงินของบริษัทผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานกรรมการบริษัทให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ระดับความเสียหายที่ถือว่ามีความสำคัญอาจแตกต่างกันไป

#### 9. การบังคับใช้ของระเบียบ

ให้ระเบียบฉบับนี้บังคับใช้กับกลุ่มบริษัท (ยกเว้น ในกรณีที่ระเบียบนี้กำหนดไว้ชัดหรือแย้งกับกฎหมายให้ใช้ข้อบังคับของกฎหมายนั้นแทน)

**10. บทลงโทษ**

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรม ที่ก่อกวนก่อกองก่อกอง โทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบเนื่องมาจากการร้องเรียนแต่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกับระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

**11. การรักษาการตามระเบียบ**

ในการตีความระเบียบนี้ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนแล้วในกรณีที่มีข้อสงสัยและต้องตีความให้ถือตามเจตนารมณ์ของระเบียบเป็นสำคัญ

เพื่อให้ทราบโดยทั่วกันและยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน  
จึงประกาศใช้นโยบายการจ้างเหมาและกระบวนการพิจารณาฉบับนี้ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2569 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569

ลงชื่อ - นายศิริพล ยอดเมืองเจริญ -  
(นายศิริพล ยอดเมืองเจริญ)  
ประธานคณะกรรมการบริษัท