



# บริษัท สุธากัญจน์ จำกัด (มหาชน)

---

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส  
(Whistle-blowing Policy)



## การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เพื่อกำกับดูแลให้กิจการมีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการกรณีมีการชี้เบาะแส ซึ่งกำหนดสำหรับเป็นช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิด ซึ่งกำหนดหัวข้อผ่านช่องทางการร้องเรียนในเว็บไซต์ซึ่งผู้พบข้อสงสัย หรือการกระทำ ความผิด สามารถแจ้งให้บริษัททราบผ่านช่องทางที่ได้กำหนดไว้ดังนี้การสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจและออกประกาศ แนวทางปฏิบัติภายในองค์กร

### เรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

- ข้อสงสัยการทุจริต ประพฤติมิชอบ และ/หรือ ข้อสงสัย ภายในหน่วยงานของบริษัท
- พบการดำเนินงาน/กิจกรรม ที่ไม่โปร่งใสต่อผู้ถือหุ้น
- การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- การร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน
- การเลือกปฏิบัติ
- การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ
- การคุกคามที่ไม่มีนัยยะทางเพศ
- พบข้อสงสัยเกี่ยวกับการฟอกเงิน
- การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
- พบการบกร่องของเจ้าหน้าที่ และ/หรือ พนักงานบริษัท
- ความผิดปกติของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกร่องความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- เรื่องที่มีผลต่อเสียดต่อประโยชน์ หรือชื่อเสียงของบริษัท
- เรื่องที่อาจสร้างความเสียหายต่อฐานะการเงิน และทรัพย์สินของบริษัท
- แจ้งขอร้องเรียนอื่น ๆ

โดยการร้องเรียนตามหัวข้อข้างต้นจากการกระทำโดยบุคคลในองค์กร ทั้งพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น รวมถึงรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนจนถึงการควบคุมภายในที่บกร่องความเสี่ยง เพื่อให้บุคลากรตลอดจนถึงผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลผลประโยชน์ของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### การยื่นคำร้อง/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

การยื่นคำร้อง/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องหรือข้อมูลที่สามารถพิสูจน์ได้ บริษัทจึงจะถือว่าเป็นการยื่นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป โดยลักษณะและองค์ประกอบหลักของข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์และยอมรับได้นั้นมีดังต่อไปนี้

**ข้อเท็จจริงพื้นฐาน** หมายถึง ข้อเท็จจริงของสถานการณ์ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างถูกต้อง ข้อเท็จจริงพื้นฐานควรมีความถูกต้องและเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อร้องเรียนเอง ดังนั้นข้อเท็จจริงพื้นฐานควรรวมถึง:

- เวลาและวันที่
- สถานที่
- บุคคลหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจประกอบด้วยผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ นโยบายของบริษัท ฯลฯ ผู้รับเหมาช่วงหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน พยาน และอื่น ๆ ที่อาจเป็น จำเป็นในการข้อมูล



## การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

- ที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ
- จำนวนครั้งของเหตุการณ์ และ/หรือ ระยะเวลาของปัญหา หากเหตุการณ์ยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง

นอกเหนือจากองค์ประกอบข้างต้น เมื่อเข้าสู่กระบวนการทวนสอบข้อเท็จจริง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนขาดข้อมูลที่จำเป็น บริษัทฯ จะติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ภาพถ่าย
- คำให้การของผู้แจ้งเบาะแสหรือพยานอื่นๆ
- คำให้การของผู้ได้รับผลกระทบจากเรื่องที่ร้องเรียน
- บันทึก จดหมาย อีเมล หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ได้มาโดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อยืนยันเนื้อหาและรายละเอียดของการร้องเรียน
- บันทึกหรือบันทึกเสียงหรือวิดีโอของการสนทนา
- คำให้การของผู้เชี่ยวชาญ - นักจิตวิทยา นักวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม นักเศรษฐศาสตร์ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ฯลฯ

ช่องทางแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนผ่านช่องทางของกลุ่มบริษัท สุธากัญจน์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้



### Whistleblowing & Complaint



สแกนเพื่อเข้าสู่ระบบ  
แจ้งเบาะแส หรือ  
ช่องทางร้องเรียน

EN Select Language / เปลี่ยนภาษา





## ■ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์บริษัท

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** นโยบายรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส คลิกดูรายละเอียด

เมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมในการลงทุน หรือพบเห็นการกระทำผิด การกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับบริษัท และ/หรือ ผู้ลงทุน โดยคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท จะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและเบาะแสที่ท่านแจ้งมา เพื่อให้มีความยุติธรรมแก่ผู้ลงทุนและบริษัทโดยเร็วที่สุด

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนโดยข้อมูลนี้จะถูกส่งไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท ที่ได้รับการแต่งตั้งจาก CEO ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับสูงสุด

ประเภทการรับเรื่องร้องเรียน\*

รายละเอียด\*

เอกสารแนบ

รองรับไฟล์ .jpg, .png, .gif, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf สูงสุด 3 ไฟล์ (ขนาดไม่เกิน 2MB)

ช่องทางติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล \*

อีเมล \*

เบอร์โทรศัพท์/มือถือ

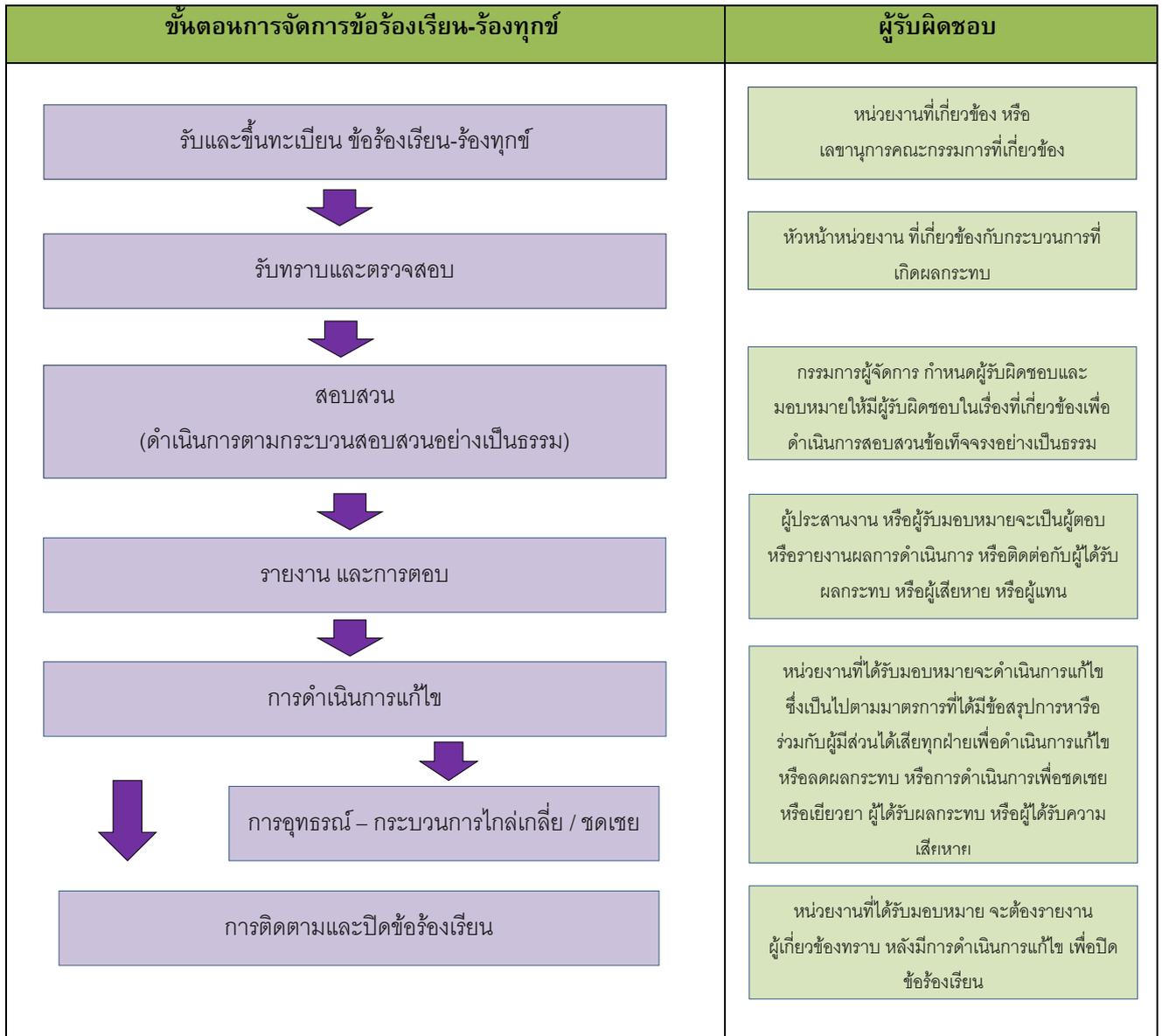
ช่องทางอื่น ๆ

ฉันได้อ่านและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน นโยบายความเป็นส่วนตัว และยินยอมให้รวบรวมประมวลผลและ / หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ฉันให้ไว้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น

ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ 



## การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส



## ความรับผิดชอบและการติดตาม

- คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้มีระบบที่สนับสนุนการต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการกำกับดูแล เพื่อให้การบริหารจัดการมีความโปร่งใสเพื่อผู้ความมั่นใจของผู้ถือหุ้น และผู้ร่วมลงทุน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และบุคลากร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบาย ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และมอบหมายให้นำมาตรวจการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปปฏิบัติ
- คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้กรรมการผู้จัดการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ ซึ่งปัจจุบันกรรมการผู้จัดการ มีการ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยและ 5 ส. คณะกรรมการจัดการด้านความยั่งยืน คณะกรรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงาน และ คณะกรรมการจัดการด้านคุณภาพและการปฏิบัติงาน และคณะทำงานจัดการโครงการต่าง ๆ โดยมอบหมายหน้าที่ ให้ช่วยกันพิจารณางานด้านต่าง ๆ โดยกรรมการผู้จัดการมอบหมายให้ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานรวมถึง



## การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

คณะกรรมการในแต่ละคณะเป็นตัวแทนมีหน้าที่ในการติดตามและกำกับดูแล เพื่อให้มีการดำเนินการและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- คณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ ซึ่งทำหน้าที่ในการสอบทานระบบควบคุมภายใน และการให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจสอบควบคุมภายใน รวมถึงสอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่แต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบระบบควบคุมภายในกรณีผู้ตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานภายนอก คณะกรรมการตรวจสอบแต่งตั้งบุคคลเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายในหรือมอบให้เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการประสานงานแทน
- คณะกรรมการตรวจสอบแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน กรณีผู้ตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานภายนอก คณะกรรมการตรวจสอบแต่งตั้งบุคคลเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายใน หรือมอบให้เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการประสานงานแทน
- ผู้ประสานงานตรวจสอบภายใน, เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ, ผู้รับแจ้งเบาะแส หรือรับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสต่าง ๆ และแจ้งประสานงานให้ผู้ตรวจสอบภายในเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อลงโทษ หรือรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบต่อไป
- ผู้รับแจ้งเบาะแส หรือรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
  - ผู้ให้บริการเว็บไซต์ที่เป็นอิสระ รับเรื่องผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์ โดยส่งข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านอีเมลล์ [complaint@goldenlime.co.th](mailto:complaint@goldenlime.co.th)
  - หัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชา ในแต่ละหน่วยงาน ที่พนักงานไว้วางใจ
  - เลขานุการบริษัท หรือเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ
  - ผู้ประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายใน หรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมทางการเงิน
  - ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล
  - เจ้าหน้าที่มวลชนสัมพันธ์

การติดตามประเด็นหรือเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ซึ่งข้อร้องเรียนที่รับเรื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบจากการพบเหตุการณ์ หรือจากช่องทางรับเรื่องจากการร้องเรียน ซึ่งผู้รับผิดชอบจะมีการแจ้งต่อหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และหากหัวข้อหรือสิ่งที่เกิดเหตุเกิดเป็นประเด็นความเสี่ยงสูงหรือระดับความรุนแรงสูงต้องรายงานเป็นไปตามลำดับจากระดับหน่วยงานรายงานกรรมการผู้จัดการและรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง หรือรายงานต่อคณะกรรมการซึ่งพิจารณาไปตามผลกระทบและความรุนแรงของปัญหา ซึ่งหากเป็นประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง หรือสูงมาก หรือมีผู้ได้รับผลกระทบจากภายนอกในวงกว้าง หรือมีผลกระทบและความเสียหายที่ควรต้องเร่งเยียวยาหรือบรรเทาต้องมีการตั้งบุคคลเพื่อร่วมกันเป็นคณะกรรมการ หรือต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อประสานงานให้มีการกำหนดแนวทาง หรือมาตรการในการดำเนินการให้มีสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อหามาตรการแก้ไข บรรเทา ลดผลกระทบ การเยียวยา การชดเชย เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับการบรรเทา หรือให้มีการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เหตุการณ์กลับมาอยู่ไปอยู่ในเกณฑ์ปกติ หรือเกณฑ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงสิ้นสุดเพื่อปิดข้อร้องเรียน หรือหากประเด็นที่ร้องเรียนในกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต หรือกระทำผิดจรรยาบรรณ จะมีกระบวนการเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงว่ามีผลกระทบความผิดจริงหรือไม่ หากผลการสอบสวนพบว่ามีการกระทำความผิดตามที่ได้รับการร้องเรียนจะดำเนินการไปเป็นไปตามบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิด โดยมีการรายงานผลการดำเนินการหากทราบตัวตนหรือรายละเอียดที่สามารถตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ โดยกำหนด



## การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

ระยะเวลาดำเนินการเพื่อแจ้งผลไม่เกิน 30 วัน หากปัญหาข้อร้องเรียน ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อจัดการหรือแก้ไขโดยต้องมีปรับแก้ไขกระบวนการ หรือการลงทุนที่ต้องใช้ระยะเวลาเกินกว่ากรอบเวลาดำเนินการที่ได้ระบุ ให้ผู้รับผิดชอบมีการแจ้งกำหนดเพื่อตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะสามารถดำเนินการเพื่อปิดสถานะรายการที่ได้รับการร้องเรียน

### มาตรการและกลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

เพื่อให้มาตรการดูแลคุ้มครองที่เหมาะสมแก่ผู้แจ้งเบาะแสด้วยเจตนาสุจริตและได้ร่วมกันสอดส่องดูแลผลประโยชน์ของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงกำหนดแนวทางดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้ร้องเรียน สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้น จะไม่ปลอดภัย แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้องค์กรสามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบได้
- 2) ผู้รับเรื่องร้องเรียน จะจัดทำฐานข้อมูลเก็บข้อมูล หรือเพิ่มข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส และรายละเอียด กำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลดังกล่าวเมื่อข้อมูลถูกเปิดเผย
  - การเข้าระบบฐานข้อมูลดังกล่าว หรือเพิ่มข้อมูลดังกล่าวจะต้องสามารถกระทำได้โดยผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น
  - คณะกรรมการมีนโยบายในการปกป้องและคุ้มครองต่อผู้บริหาร หรือพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน หรือดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต การคอร์รัปชัน ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งอาจทำให้บริษัท สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงการปกป้องไม่ให้มีการดำเนินการลงโทษ หรือลดตำแหน่งจากการที่ยึดถือตามแนวปฏิบัติโดยเคร่งครัด
  - ถือเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานของผู้ที่ถูกร้องเรียนทุกคน ในการใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนมิให้ต้องรับภัยอันตรายและความเดือดร้อน หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล

### การสอบถาม

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถสอบถามได้ที่เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ และเลขานุการบริษัท โทร. 02 017 7461-3 หรือ

Email : glmis@goldenlime.co.th

### บทลงโทษ

- (1) การกระทำซึ่งผ่านกระบวนการสอบสวนหากพบเป็นการกระทำที่เป็นความผิดร้ายแรง จะพิจารณาโทษให้ออกจากงาน หากเป็นการกระทำผิดตามกฎหมายให้ดำเนินการไปตามตัวบทกฎหมาย หากเป็นความผิดไม่ร้ายแรงให้มีการกำหนดการลงโทษ การตัดคะแนน การให้พักงานโดยไม่ได้รับค่าแรง หรือมีการพิจารณาเพื่อตัดคะแนนสำหรับการประเมินผลงาน และพิจารณาในการงดเว้นต่อการเลื่อนขั้น หรืองดเว้นการปรับอัตรารายได้ เป็นต้น
- (2) การกระทำอันเป็นการผิดจรรยาบรรณ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อตักเตือน รวมถึงพิจารณาในการตัดคะแนนสำหรับการประเมินผลงาน และการเลื่อนขั้น หรือการปรับอัตรารายได้



## การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

---

- (3) การกระทำอันเป็นการผิดระเบียบวินัยบริษัท ให้ทำหนังสือตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล และให้ลงโทษตามกฎระเบียบของบริษัท รวมถึงพิจารณาในการตัดคะแนนสำหรับการประเมินผลงาน และการเลื่อนขั้น หรือการปรับอัตรารายได้
- (4) หากผู้กระทำผิดเป็นผู้บริหารระดับสูง หรือกรรมการบริษัท ให้นำเสนอข้อมูลการสอบสวนต่อที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาทลงโทษ โดยให้มีบทลงโทษเป็นไปตามขอบเขตของกฎหมายและการกำกับดูแลกิจการ