

นโยบายการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส (Complaints and Whistleblowing Policy)

ผู้จัดทำ	ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลกิจการ องค์กร	- Signed - นางสาวเขมรรัตน์ วานิชปัญญา	วันที่	28 กุมภาพันธ์ 2567
ผู้ทบทวน	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ	- Signed - นายบุญช่วย ก่อกิจโรจน์	วันที่	28 กุมภาพันธ์ 2567
ผู้อนุมัติ	ประธานคณะกรรมการบริษัท	- Signed - นายสมชาย มโนภินิเวศ	วันที่	28 กุมภาพันธ์ 2567

1. วัตถุประสงค์

บริษัท เด็กซ์ซอน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ให้ความสำคัญกับการบริหารตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ พันธสัญญา และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตคอร์รัปชัน (Fraud and Corruption) รวมถึงการให้หรือรับสินบน (Bribery) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศ และต่างประเทศ หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาคเอกชน ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นกรอบและแนวทางปฏิบัติของบริษัทต่อไป

2. ขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

2.1 บริษัทกำหนดขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ได้แก่

- 2.1.1 การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย-กฎระเบียบ ข้อบังคับ พันธสัญญา และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ นโยบาย และระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของบริษัท
- 2.1.2 การกระทำที่อาจสื่อหรือแสดงถึงการทุจริตคอร์รัปชัน หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึง การกระทำต่างๆ เช่น การข่มขู่ การล่อลวง การตกแต่งบัญชี การทุจริต การคอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบน การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

2.2 บริษัทขอสงวนสิทธิในขอบเขตของการไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสในเรื่องต่อไปนี้

- 2.2.1 เรื่องที่ประห่มผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการชุดย่อย หรืออื่นๆ มีมติเด็ดขาดแล้วตามของเขตอำนาจที่มี
- 2.2.2 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 2.2.3 เรื่องร้องเรียนจากบุคคลที่ไม่ใช่บุคลากรของบริษัทที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส
- 2.2.4 เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสที่ไม่ระบุพยาน ไม่มีเบาะแส ไม่มีหลักฐาน หรือการกระทำที่ชัดเจน หรือควรเชื่อ หรือเพียงพอที่จะสอบสวนหรือนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

2.2.5) เรื่องที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์หรืองานบุคคล หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับพิจารณาไว้ หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

3. คำนิยาม

ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หมายถึง บุคคลของบริษัท หรือบุคคลใด รวมถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารและการดำเนินธุรกิจของบริษัท มีสิทธิร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสถึงการกระทำใดๆ ที่เกิดขึ้นหรือที่พบ จากการบริหาร การดำเนินงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทได้ ตามขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังกล่าว

4. แนวปฏิบัติ

บริษัทให้คำมั่นว่าจะพิจารณาคำเนินการต่อข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังกล่าวด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรม อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ ปกป้องและปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าว พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังกล่าวในทุกกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังกล่าวให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักและนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การบริหาร และกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัท และผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับการดำเนินการรับข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสไปที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบไว้ดังนี้

- 1) ช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสมายังบริษัท ได้แก่
 - 1.1) ช่องทาง “การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังกล่าวการทุจริต” (Whistleblowing) ในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) บนเว็บไซต์ของบริษัท www.dexon-technology.com
 - 1.2) ช่องทาง “การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดังกล่าวการทุจริต” (Whistleblowing) บน SharePoint ของบริษัท
 - 1.3) E-Mail ถึง ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบ :
whistleblowing@dexon-technology.com

1.4) ทางไปรษณีย์ ถึง ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบ

บริษัท เด็กซ์ซอน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

78/4-5 หมู่ 6 ถนนสุขุมวิท อำเภอบ้านฉาง

จังหวัดระยอง 21130

1.5) ช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

2) ข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ควรมีรายละเอียด ประกอบด้วย

2.1 ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-mail ของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้

2.2 ชื่อและนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

2.3 วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

2.4 วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์

2.5 พฤติกรรม หรือรายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ถูกร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

2.6 เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส (ถ้ามี)

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และหากผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสไม่เปิดเผยตัวตนในเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น ก็ควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดและทุจริต เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนจะช่วยให้เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น มีความน่าเชื่อถือ และสามารถติดต่อสื่อสารและแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึง สามารถแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสทราบได้

3) เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสได้รับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสแล้ว ให้แจ้งการรับเรื่องดังกล่าวไปยังผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลกิจการองค์กร ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน (Case Coordinator) จัดทำทะเบียนข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส และพิจารณาความเพียงพอ ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมของข้อมูลเบื้องต้น ตามนโยบายและขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสที่กำหนดไว้ ภายใน 14 วันทำการหลังจากวันที่ได้รับ

- 3.1) หากพิจารณาแล้วพบว่า ข้อมูลไม่เพียงพอ ไม่น่าเชื่อถือ ไม่เหมาะสม ตามนโยบายและขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดที่กำหนดไว้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสนั้นๆ
- 3.2) หากพิจารณาแล้วพบว่า ข้อมูลเพียงพอ น่าเชื่อถือ เหมาะสม ตามนโยบายและขอบเขตการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดที่กำหนดไว้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสนั้นๆ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการ เพื่อพิจารณาตามเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสด ดำเนินการตรวจสอบ สอบสวนหรือสืบสวนหาข้อเท็จจริงโดยไม่ล่าช้า (ทั้งนี้ ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ขึ้นกับความซับซ้อนหรือแล้วแต่กรณี) พร้อมทั้ง ติดตามความคืบหน้า เป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม โดยได้กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินการที่เหมาะสมกับข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดที่ได้รับแต่ละกรณี ดังนี้
 - 3.2.1) หากเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านบุคคลให้นำส่งผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์หรืองานบุคคล
 - 3.2.2) หากเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ นโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯให้นำส่งเลขานุการบริษัทฯ และ/หรือ ฝ่ายกฎหมายบริษัทฯ
 - 3.3.3) หากเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น เป็นการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การยกยอกทรัพย์ การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง เป็นต้นให้นำส่งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) หรือฝ่ายตรวจสอบระบบงานภายในองค์กร
 - 3.3.4) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดตาม (3.1) (3.2) และ (3.3) เป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้นำส่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง (Investigation Committee) โดยเป็นผู้ที่มีความเป็นอิสระ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องดังกล่าว สำหรับดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว

4) ในกรณีผลการสอบสวนหรือสืบสวนพบว่า มีเหตุอันควรสงสัยหรือเป็นจริง ตามข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสนั้น บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรตามกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักการหรือมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย การไม่ตอบโต้ รวมทั้งปกป้องและคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่สุจริตให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

5) ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องปกปิดในระดับชั้นความลับมาก (Strictly Confidential) ตามข้อกำหนดบริษัทว่าด้วยการกำหนดชั้นความลับและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร

เมื่อผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้ให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ครบถ้วนทุกชั้นตอนแล้ว จะถือว่าผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้ให้ความยินยอมแก่บริษัทในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลวัตถุประสงค์เพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส จะได้รับหมายเลขแบบคำร้องการรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส เพื่อใช้ในการแสดงตัวตนและติดต่อกับบริษัท โดยจะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ในขั้นตอนของการตรวจสอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการอันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม หลักการดังกล่าวนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทเห็นสมควร ทั้งนี้ บริษัทจะพิจารณาติดต่อกับผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ในกรณีต่อไปนี้

- a. แจ้งกลับการรับ หรือลงทะเบียนข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส
- b. ขอรายละเอียด ข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติม
- c. หลังจากได้ข้อสรุปในการหาข้อเท็จจริง
- d. กรณีอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

6) การพิจารณาข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส การสอบสวน และกำหนดบทลงโทษ จะเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการทำงาน ข้อกำหนด แนวปฏิบัติของบริษัท หลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7) ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมุ่งตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่า การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีข้อมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้ง หรือละเมิดบุคคลหรือองค์กรหรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทจะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสตามขั้นตอนของบริษัท หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดที่แก้ไข	วันที่อนุมัติใช้
00	เอกสารใหม่	28 ก.พ. 67

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส และรายงานผลการดำเนินการ

