



ส่วนที่ 3 นโยบายที่สำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ

1. นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) และมาตรการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Procedure)

1.1 นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy)

“การทุจริต” หมายความว่า การใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์สำหรับตนหรือผู้อื่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของบริษัท โดยเป็นประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย กวาระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน จรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และ/หรือนโยบายที่บริษัท กำหนดไว้ ทั้งนี้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริงว่าการกระทำนั้นมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้อื่นเสียหายหรือไม่ แม้ไม่เกิดความเสียหายก็ยังคงถือว่าเป็นการกระทำความผิดได้

“การคอร์รัปชัน” หมายความว่า การติดสินบน การเรียกรับ เสนอ หรือให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ กับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลอื่นที่ทำงานร่วมกับบริษัท รวมทั้งการใช้ตำแหน่งหน้าที่ หรือการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่การงานของบริษัท ไปกระทำการใด ๆ ที่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง พวกพ้อง และ/หรือผู้อื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน ผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ หรือประโยชน์ใด ๆ โดยมีขอบเขตตนเองหรือพวกพ้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนการกระทำใด ๆ ที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย กวาระเบียบ จรรยาบรรณหรือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ข้อบังคับ กวาระเบียบ ประกาศ ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้ตามความเหมาะสมและจำเป็น

“การช่วยเหลือทางการเมือง” หมายถึง การให้การสนับสนุนทางการเงิน สิ่งของ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมและส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองในนามของบริษัท เพื่อให้ได้มาซึ่งการได้เปรียบทางการค้า ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการที่พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมตามสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่จะไม่ดำเนินการใด ๆ ที่ทำให้บริษัทสูญเสียความเป็นกลางหรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง

“ความเป็นกลางทางการเมือง” บริษัทฯ มีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่ทางการเมืองหรือนักการเมืองที่สังกัดพรรคการเมืองใดพรรคการเมืองหนึ่ง และจะไม่นำเงินทุนหรือให้ความช่วยเหลือในรูปแบบใด ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่พรรคการเมืองใดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเอื้อประโยชน์ทางธุรกิจ อันเข้าข่ายการช่วยเหลือทางการเมืองตามความหมายในวรรคแรก

“การบริจาคเพื่อการกุศล” อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อบริษัท เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายเงินโดยไม่มีผลตอบแทนที่มีตัวตน และอาจจะใช้เป็นข้ออ้างหรือเส้นทางสำหรับการคอร์รัปชันได้ ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิดการบริจาคเพื่อการกุศลมีวัตถุประสงค์แอบแฝงเป็นที่เคลือบแคลงสงสัย บริษัทฯ จึงกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศล และกระบวนการในการควบคุมตรวจสอบไว้ในนโยบายฉบับนี้ด้วย

(1) ต้องพิสูจน์ได้ว่ามีกิจกรรมตามโครงการเพื่อการกุศลดังกล่าวจริง และมีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้วัตถุประสงค์ของโครงการประสบความสำเร็จ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง โดยสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเศรษฐกิจและความแข็งแกร่งให้กับชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง โดยมีเอกสารหลักฐานชัดเจนและสอดคล้องตามกฎระเบียบของบริษัท

(2) ต้องพิสูจน์ได้ว่าการบริจาคเพื่อการกุศลดังกล่าวไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ต่างตอบแทนให้กับ บุคคลใดหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เว้นแต่ การประกาศเกียรติคุณหรือการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท ตามธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไป เช่น การติดตราสัญลักษณ์ (LOGO) การประกาศรายชื่อบุคคล สถานที่จัดงาน หรือในสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์อื่น เป็นต้น

“เงินสนับสนุน (Sponsorships)” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ ตราสินค้า หรือชื่อเสียงของบริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงต่อบริษัทฯ เนื่องจากการจ่ายเงินสำหรับการบริการหรือผลประโยชน์ที่ยากต่อการวัดผลและการติดตาม เงินสนับสนุนอาจถูกเชื่อมโยงไปเกี่ยวข้องกับการให้สินบนได้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเงินสนับสนุน และกระบวนการในการควบคุมตรวจสอบ

“การเลี้ยงรับรอง ของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (Hospitality)” บริษัทฯ มีนโยบายให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ไม่เรียกร้องที่จะรับ หรือเสนอที่จะเลี้ยงรับรอง ของขวัญ การบริการต้อนรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่รัฐหรือบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัท โดยต้องพิสูจน์ถึงความจำเป็นที่เหมาะสมและสามารถแสดงเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนสอดคล้องตามระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ ได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน รวมถึงกระบวนการตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และทบทวนถึงความจำเป็น ความเหมาะสมในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง และกรณีที่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ส่งมอบของขวัญดังกล่าวเพื่อให้เป็นทรัพย์สินของบริษัทฯ สำหรับนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมต่อไปจะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบตามหลักเกณฑ์และ ขั้นตอนที่บริษัทกำหนดไว้

บริษัทรวมถึงบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม (หากมี) มีแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม โดยยึดหลักการเป็นบรรษัทภิบาลที่ดี และไม่มีนโยบายส่งเสริมหรือสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน กระทำหรือสนับสนุนให้มีการกระทำทุจริตหรือคอร์รัปชันในทุกรูปแบบที่อาจเกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติหน้าที่ และการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันขึ้นเพื่อเป็น แนวทางให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งได้จัดให้มีโครงสร้าง ผู้รับผิดชอบและระบบบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน ตลอดจนการตรวจสอบเพื่อป้องกันและ ปรามปรามการทุจริตหรือคอร์รัปชันภายในองค์กร

แนวทางปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ที่บริษัทได้กำหนดไว้ มีดังนี้

- 1.1.1 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยคณะกรรมการบริษัทต้องมอบหมายให้ฝ่ายบริหารนำมาตราการต่อต้าน คอร์รัปชันไปสื่อสาร และปฏิบัติอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์
- 1.1.2 บริษัทมีการสื่อสารนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันรวมถึงกระบวนการแจ้งเบาะแส และรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น หลักสูตรปฏิสัมพันธ์พนักงานใหม่ จัดสัมมนาหรืออบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลข่าวสารบน อินทราเน็ต เป็นต้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานรับทราบและทำให้มั่นใจ ว่าได้มีการนำมาตรการดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
- 1.1.3 บริษัทมีการสื่อสารนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน รวมถึงกระบวนการแจ้งเบาะแส หรือรับข้อร้องเรียนไปยังสาธารณชน บริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม (หากมี) หรือตัวแทน ทางธุรกิจ หรือคู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ผ่านช่องทางที่ หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ รายงานประจำปี คู่มือการติดต่อธุรกิจกับบริษัท สื่อ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้รับทราบอย่างทั่วถึงและนำมาตราการดังกล่าว ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
- 1.1.4 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการ คอร์รัปชัน บริษัทจะมีขั้นตอนการสอบสวนและให้ความเป็นธรรม แต่หากพิสูจน์ได้ ว่าบุคคลดังกล่าวฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันจะมีโทษ ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน หรือระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผล

ของการทุจริตหรือคอร์รัปชันอาจมีความผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอีกส่วนหนึ่งที่บริษัทจะนำมาบังคับใช้อย่างเคร่งครัด

- 1.1.5 บริษัทได้จัดให้มีระเบียบปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์แนวทางในการเบิกจ่าย โดยกำหนดวงเงิน อำนาจอนุมัติ วัตถุประสงค์และผู้รับ ซึ่งต้องมีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนประกอบทุกครั้ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตหรือการคอร์รัปชัน พร้อมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบที่โปร่งใสโดยหน่วยงานที่เป็นอิสระ
- 1.1.6 บริษัทได้จัดให้มีกระบวนการบริหารบุคลากรที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทต่อการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ตั้งแต่การคัดเลือก การอบรม การประเมินผลงาน การให้ผลตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งให้แก่บุคลากรของบริษัท
- 1.1.7 บริษัทได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการคอร์รัปชัน รวมทั้งจัดให้มีระบบควบคุมภายในที่ช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่วางไว้ได้ เช่น มีระบบควบคุมภายในที่ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบัญชี การเก็บบันทึกข้อมูล รวมถึงกระบวนการอื่นภายในบริษัทที่เกี่ยวข้องกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
- 1.1.8 บริษัทจัดให้มีการทำเอกสารหลักฐานตามแนวทางปฏิบัติของนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันฉบับนี้ ตามหลักการควบคุมภายในที่ดีและจะมีการทบทวนปรับปรุงนโยบาย แนวทางปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายฉบับนี้อย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละหนึ่ง (1) ครั้ง เพื่อให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางธุรกิจรวมถึงกฎหมายหรือ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีการประกาศใช้บังคับในแต่ละช่วงเวลา

1.2 มาตรการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Procedure)

บริษัทรวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทร่วม (หากมี) มีแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยบริษัทได้มีมาตรการในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Procedure) ขึ้นเพื่อเป็นช่องทางให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ หรือนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy) (ฉบับปรับปรุง)

รวมทั้งพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต การคอร์รัปชัน การประพฤติผิดจรรยาบรรณหรือจริยธรรมที่ดีทางธุรกิจของบุคคลในองค์กร ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่นเพื่อช่วยกันปรับปรุง แก้ไข หรือดำเนินการให้ถูกต้องเหมาะสม มีความโปร่งใสและยุติธรรมสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ บริษัทมีมาตรการและหน่วยงานอิสระที่จะทำการพิจารณารายละเอียดเพื่อ สืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสที่ตามกระบวนการดังนี้

1.3 ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมทั้งส่งมอบเอกสารหลักฐานที่เป็นประโยชน์ (ถ้ามี) มายังหน่วยงานอิสระหรือตามช่องทางที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

- (1) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และสื่อสารองค์กร : ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
และสื่อสารองค์กร
โทรศัพท์ 02-792-6530
E-Mail address
HR-W@tollway.co.th หรือ
atchara@tollway.co.th
- (2) ฝ่ายสำนักตรวจสอบภายใน : ผู้อำนวยการฝ่ายสำนักตรวจสอบภายใน
โทรศัพท์ 02-792-6580
E-Mail address
preecha.s@tollway.co.th
- (3) ส่วนกฎหมายและกฎระเบียบ : ผู้จัดการส่วนกฎหมายและกฎระเบียบ
โทรศัพท์ 02-792-6551
E-Mail address
Legal&Compliance@tollway.co.th หรือ
prakaipim.t@tollway.co.th
- (4) กรณีส่งทางไปรษณีย์ สามารถเลือกส่งมาที่ช่องทาง (1) หรือ (2) หรือ (3) ช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ตามที่อยู่ดังนี้

“บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต
แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210”

- (5) ส่งทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัทติดตั้งไว้ ณ บริเวณห้องโถงลิฟต์บีประชาชนสัมพันธ์ ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัท
- (6) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน https://www.tollway.co.th/th/cg/whistle_blowing

1.4 เรื่องที่รับร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแส ได้แก่

- (1) การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับหรือนโยบายของบริษัท หรือการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่บริษัทได้กำหนดไว้
- (2) การกระทำที่สื่อถึงการทุจริตคอร์รัปชันต่อหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์หรือชื่อเสียงของบริษัท
- (3) มีความผิดปกติของรายงานทางการเงิน และระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง

ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกในลักษณะที่มีการเรียกร้องให้บริษัททำการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่บกพร่องและมีการเรียกร้องค่าเสียหายเป็นเงินหรือทรัพย์สินใด ๆ เข้ามาพร้อมกันด้วย หรือเป็นกรณีที่เรียกร้องค่าเสียหายจากการได้รับผลกระทบจากอุบัติเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง จะไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดของมาตรการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนฉบับนี้ แต่ให้เจ้าของงานที่เกี่ยวข้องนำเรื่องเรียกร้องเข้าสู่กระบวนการตามขั้นตอนทางกฎหมายซึ่งจะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนกฎหมายและกฎระเบียบโดยตรง หรือให้เป็นดุลยพินิจของกรรมการผู้จัดการพิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อปกป้องมิให้เกิดผลกระทบรุนแรงกับบริษัท และเพื่อรักษาประโยชน์สูงสุดของบริษัท เป็นสำคัญ

1.5 กระบวนการเมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแส บริษัทฯ ต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) การรวบรวมข้อเท็จจริง หน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียน จะแจ้งไปยัง ประธานคณะทำงานกำกับดูแลกิจการเพื่อทราบ และเพื่อแจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง ผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นโดยตรง (อันได้แก่ กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการสายงานธุรกิจและการเงิน และรองกรรมการผู้จัดการสายงานปฏิบัติการ) รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องด้วยให้รับทราบ โดยให้ถือว่าวันที่ประธานคณะทำงานกำกับดูแลกิจการแจ้งข้อมูลให้ทราบนั้นเป็นวันเริ่มต้นระยะเวลาในการดำเนินการตามที่ระบุไว้ใน (2) เมื่อได้รับทราบแล้วผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนโดยตรงนั้น

จะต้องรวบรวมข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือเบาะแสนั้นเพื่อให้ทราบว่าเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นจริง และมีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบได้ว่ามีการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือนโยบายหรือกฎระเบียบ หรือจรรยาบรรณใด ๆ หรือมีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ประการใด พร้อมกับรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนในเบื้องต้นให้เรียบร้อยก่อนที่จะนำเข้าไปหารือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ตามความจำเป็นต่อไป

(2) ระยะเวลาในการดำเนินการ สายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นโดยตรง จะต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับมานั้นให้แล้วเสร็จโดยทันทีทันใด แต่ต้องไม่เกิน 30 วันทำการนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้แจ้งให้ทราบตามที่ระบุใน (1) ข้างต้น และเมื่อทำการแก้ไขปรับปรุงหรือหาทางออกที่เป็นประโยชน์สำหรับข้อร้องเรียนนั้นได้เรียบร้อยแล้ว จะต้องรายงานข้อสรุปและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นมายังประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและ หน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียนเพื่อทราบเป็นข้อมูล เพื่อให้ทุกสายงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงข้อยุติที่ได้

ทั้งนี้ หากข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับนั้น ไม่สามารถแก้ไขปรับปรุงหรือหาทางออกที่เป็นประโยชน์กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ภายใน 30 วันดังกล่าวข้างต้น ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการจะต้องนำเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับแจ้งมานั้น เข้าที่ประชุมคณะกรรมการเป็นวาระเพื่อพิจารณา และหากได้ข้อสรุปจากที่ประชุมคณะกรรมการเป็นประการใดให้ถือว่าเป็นข้อยุติซึ่ง สายงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จะต้องรับไปดำเนินการตามมติที่ประชุมต่อไป

(3) กระบวนการให้ความเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายในกรณีข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับมานั้นเป็นการกระทำที่ผิดที่เข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งตาม ข้อ 1.4 (1) – (3) และเป็นการร้องเรียนที่ระบุถึงชื่อ ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัทฯ เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ในกรณีนี้ นอกจากประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนใน (1) ข้างต้นแล้ว ให้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยัง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และสื่อสารองค์กร โดยให้ถือว่าวันที่ประธานคณะกรรมการแจ้งข้อมูลให้ทราบนั้นเป็นวันเริ่มต้นระยะเวลาในการดำเนินการ และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และสื่อสารองค์กรจะต้องเสนอกรรมการผู้จัดการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จและให้ได้ข้อยุติภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้แจ้งให้ทราบ เมื่อได้ข้อสรุปที่ยุติแล้ว ต้องรายงานผลข้อสรุปที่ยุตินั้น มายังประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและหน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียนเพื่อทราบเป็นข้อมูล เพื่อให้ทุกสายงานได้รับทราบถึงข้อยุติที่ได้

ทั้งนี้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และสื่อสารองค์กรจะทำหน้าที่ประสานงานกับสายงานที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อทำการสอบสวนผู้บริหารหรือพนักงานที่ถูกร้องเรียนหรือ

ที่เกี่ยวข้องกับเบาะแสที่ได้รับแจ้งมานั้น โดยคณะกรรมการสอบสวนจะพิจารณาให้เห็นความเป็นธรรมและปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงผู้รับเรื่องร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบและการขยายผลหาข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นๆ เสมอ

(4) กระบวนการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เมื่อคณะกรรมการสอบสวนที่กรรมการผู้จัดการ แต่งตั้งได้ทำหน้าที่สอบสวนหาข้อเท็จจริง และได้ข้อสรุปที่ยุติเรียบร้อยแล้วตามขั้นตอนใน (3) ข้างต้น นอกจากรายงานผลข้อสรุปที่ยุติ มายังประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและหน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียนเพื่อทราบเป็นข้อมูล เพื่อให้ทุกสายงานได้รับทราบถึงข้อยุติที่ได้แล้ว ยังต้องรายงานผลสรุปของการสอบสวนข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแนวทางแก้ไขปรับปรุง รวมถึงบทกำหนดโทษ (ถ้ามี) สำหรับข้อร้องเรียนในกรณีนั้น ไปยังกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับในการทำงานต่อไป รวมทั้งให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงานของผู้บริหารหรือพนักงานผู้ที่ถูกร้องเรียนนั้นได้ทราบด้วย เพื่อให้ติดตามการปรับปรุงแก้ไขความประพฤติของพนักงาน (แล้วแต่กรณีตามที่รายงานการสอบสวนข้อเท็จจริงจะกำหนดไว้)

กรณีที่ทราบชื่อหรือตัวตนผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ให้รายงานผลสรุปการสอบสวนหรือแนวทางการแก้ไขปรับปรุงที่บริษัท ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วนั้น ต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้อายางานผลสรุปการสอบสวนที่ยุติเรียบร้อยแล้วไปยังกรรมการผู้จัดการตามขั้นตอนใน (4) ดังกล่าวข้างต้น

ทั้งนี้ ระยะเวลา 15 วันดังกล่าวข้างต้นในการรายงานผลสรุปหรือแนวทางการแก้ไขปรับปรุงที่บริษัท ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วไปยังผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนที่เปิดเผยตัวตนเพื่อรับทราบนั้น ให้นำมาใช้กับข้อร้องเรียนในกรณีที่ข้อสรุปที่ยุติจากการผ่านกระบวนการในที่ประชุมของ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการตามขั้นตอนใน (2) ข้างต้นด้วยเช่นเดียวกัน โดยให้สายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นโดยตรงเป็นผู้จัดทำรายงานผลสรุปที่ยุตินั้นไปแจ้งผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อทราบ

(5) การทบทวนความเหมาะสม บริษัทฯ จะทำการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขมาตรการรับแจ้งเบาะแสหรือรับข้อร้องเรียนอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้มีความเหมาะสม ทันสมัยและสอดคล้องกับลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ รวมถึงข้อกำหนดของกฎหมาย กฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้บังคับในแต่ละช่วงเวลา

1.6 มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ดังนี้

- 1.6.1 กระบวนการรักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลหรือเบาะแสที่ได้รับร้องเรียน ข้อมูลเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับแจ้งมานั้น จะถูกเก็บเป็นความลับโดยฝ่ายงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนนั้น ๆ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าห้า (5) ปี และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ
- 1.6.2 มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะได้รับความคุ้มครองด้วยสิทธิที่เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือบุคคลภายนอก และบุคคลเหล่านี้สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อที่อยู่หรือตัวตนได้ เว้นแต่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้าหรือสอบถามข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติมหรือชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ เพื่อที่จะบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น