



มาตรการ/แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายในการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน  
(Whistle Blowing Procedure)

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)



## มาตรการ/แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายในการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Procedure)

### 1. เรื่องที่รับร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแส ได้แก่

(1) การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับหรือนโยบายของบริษัท หรือการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่บริษัทได้กำหนดไว้

(2) การกระทำที่สื่อถึงการทุจริตคอร์รัปชันต่อหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์หรือชื่อเสียงของบริษัท

(3) มีความผิดปกติของรายงานทางการเงิน และระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง

ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกในลักษณะที่มีการเรียกร้องให้บริษัท ทำการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่บกพร่องและมีการเรียกร้องค่าเสียหายเป็นเงินหรือทรัพย์สินใดๆเข้ามาพร้อมกันด้วย หรือเป็นกรณีที่เรียกร้องค่าเสียหายจากการได้รับผลกระทบจากอุบัติเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง จะไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดของมาตรการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนฉบับนี้ แต่ให้เจ้าของงานที่เกี่ยวข้องนำเรื่องเรียกร้องเข้าสู่กระบวนการตามขั้นตอนทางกฎหมายซึ่งจะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนกฎหมายและกฎระเบียบโดยตรง หรือให้เป็นดุลยพินิจของกรรมการผู้จัดการพิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อปกป้องมิให้เกิดผลกระทบรุนแรงกับบริษัท และเพื่อรักษาประโยชน์สูงสุดของบริษัท เป็นสำคัญ

### 2. กระบวนการเมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแส บริษัท ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) การรวบรวมข้อเท็จจริงหน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียนจะแจ้งไปยังประธานคณะทำงานกำกับดูแลกิจการเพื่อทราบและเพื่อแจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นโดยตรง (อันได้แก่ กรรมการผู้จัดการ , รองกรรมการผู้จัดการสายงานธุรกิจและการเงิน และรองกรรมการผู้จัดการสายงานปฏิบัติการ) รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้องด้วยให้รับทราบ โดยให้ถือว่าวันที่ประธานคณะทำงานกำกับดูแลกิจการแจ้งข้อมูลให้ทราบนั้นเป็นวันเริ่มต้นระยะเวลาในการดำเนินการตามทีละขั้นตอน (2) เมื่อได้รับทราบแล้วผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนโดยตรงนั้น จะต้องรวบรวมข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลับกรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือเบาะแสนั้นเพื่อให้ทราบว่า เป็นข้อร้องเรียนที่เป็นจริง และมีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบได้ว่ามี การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือ

นโยบายหรือกฎระเบียบ หรือจรรยาบรรณใดๆ หรือมีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ประการใด พร้อมกับรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนในเบื้องต้นให้เรียบร้อยก่อนที่จะนำเข้าไปหารือร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ ตามความจำเป็นต่อไป

(2) ระยะเวลาในการดำเนินการ สายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นโดยตรง จะทำการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับมานั้นให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้แจ้งให้ทราบตามที่ระบุใน (1) ข้างต้น และเมื่อทำการแก้ไขปรับปรุงหรือหาทางออกที่เป็นประโยชน์สำหรับข้อร้องเรียนนั้นได้เรียบร้อยแล้วจะต้องรายงานข้อสรุปและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นมายังประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและ หน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียนเพื่อทราบเป็นข้อมูล เพื่อให้ทุกสายงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงข้อยุติที่ได้

ทั้งนี้ หากข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับนั้น ไม่สามารถแก้ไขปรับปรุงหรือหาทางออกที่เป็นประโยชน์กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ภายใน 30 วันดังกล่าวข้างต้น ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการจะต้องนำเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับแจ้งมานั้น เข้าที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเป็นวาระเพื่อพิจารณาและหากได้ข้อสรุปจากที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเป็นประการใดให้ถือว่าเป็นข้อยุติซึ่ง สายงานที่เกี่ยวข้องต่างๆจะต้องรับไปดำเนินการตามมติที่ประชุมต่อไป

(3) กระบวนการให้ความเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายในกรณีข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับมานั้นเป็นการกระทำความผิดที่เข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งตาม ข้อ 1. (1) – (3) และเป็น การร้องเรียนที่ระบุถึงชื่อ ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัทฯ เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ในกรณีนี้ นอกจากประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนใน (1) ข้างต้นแล้ว ให้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และระบบบริหารงานคุณภาพ โดยให้ถือว่าวันที่ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการแจ้งข้อมูลให้ทราบนั้นเป็นวันเริ่มต้นระยะเวลาในการดำเนินการ และทรัพยากรมนุษย์และระบบบริหารงานคุณภาพจะต้องเสนอกรรมการผู้จัดการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จและให้ได้ข้อยุติ ภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้แจ้งให้ทราบ เมื่อได้ข้อสรุปที่ยุติแล้วต้องรายงานผลข้อสรุปที่ยุตินั้น มายังประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและหน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียนเพื่อทราบเป็นข้อมูล เพื่อให้ทุกสายงานได้รับทราบถึงข้อยุติที่ได้

ทั้งนี้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และระบบบริหารงานคุณภาพจะทำหน้าที่ประสานงานกับสายงานที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อทำการสอบสวนผู้บริหารหรือพนักงานที่ถูกร้องเรียนหรือที่เกี่ยวข้องกับเบาะแสที่ได้รับแจ้งมานั้น โดยคณะกรรมการสอบสวนจะพิจารณาให้เห็นความเป็นธรรมและปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงผู้รับเรื่องร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบและการขยายผลหาข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นๆ เสมอ

(4) กระบวนการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เมื่อคณะกรรมการสอบสวนที่กรรมการผู้จัดการ แต่งตั้งได้ทำหน้าที่สอบสวนหาข้อเท็จจริงและได้ข้อสรุปที่ยุติเรียบร้อยแล้วตามขั้นตอนใน (3) ข้างต้น นอกจากรายงานผลข้อสรุปที่ยุติ มายังประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและหน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียนเพื่อทราบเป็นข้อมูล เพื่อให้ทุกสายงานได้รับทราบถึงข้อยุติที่ได้แล้ว ยังต้องรายงานผลสรุปของการสอบสวนข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแนวทางแก้ไขปรับปรุง รวมถึงบทกำหนดโทษ (ถ้ามี) สำหรับข้อร้องเรียนในกรณีนั้น ไปยังกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับในการทำงานต่อไป รวมทั้งให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงานของผู้บริหารหรือพนักงานผู้ถูกร้องเรียนนั้นได้ทราบด้วย เพื่อให้ติดตามการปรับปรุงแก้ไขความประพฤติของพนักงาน (แล้วแต่กรณีตามแต่ที่รายงานการสอบสวนข้อเท็จจริงจะกำหนดไว้)

กรณีที่ทราบชื่อหรือตัวตนผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ให้รายงานผลสรุปการสอบสวนหรือแนวทางการแก้ไขปรับปรุงที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วนั้น ต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รายงานผลสรุปการสอบสวนที่ยุติเรียบร้อยแล้วไปยังกรรมการผู้จัดการตามขั้นตอนใน (4) ดังกล่าวข้างต้น

ทั้งนี้ ระยะเวลา 15 วันดังกล่าวข้างต้นในการรายงานผลสรุปหรือแนวทางการแก้ไขปรับปรุงที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วไปยังผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนที่เปิดเผยตัวตนเพื่อรับทราบนั้น ให้นำมาใช้กับข้อร้องเรียนในกรณีที่ได้ข้อสรุปที่ยุติจากการผ่านกระบวนการในที่ประชุมของ คณะทำงานกำกับดูแลกิจการตามขั้นตอนใน (2) ข้างต้นด้วยเช่นเดียวกัน โดยให้สายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นโดยตรงเป็นผู้จัดทำรายงานผลสรุปที่ยุตินั้นไปแจ้งผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อทราบ

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