



# นโยบายการให้ความคุ้มครองผู้ให้ ข้อมูลและการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

## สารบัญ

### สารจากประธานกรรมการ

#### หมวด 1 หลักการ ขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบ

- 1.1 นโยบายที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 หน้าที่ ความรับผิดชอบของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 1.3 ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

#### หมวด 2 การรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน และมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

- 2.1 การเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเอง
- 2.2 ช่องทางการร้องเรียน ผู้รับข้อร้องเรียน
- 2.3 การรวบรวมและกลั่นกรองข้อเท็จจริงเบื้องต้น
- 2.4 ผู้รับข้อร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 2.5 การสอบสวนด้วยความอิสระ
- 2.6 ลักษณะของผู้สอบสวน
- 2.7 การจดถ้อยคำ
- 2.8 การแจ้งความคืบหน้า
- 2.9 รายงานสรุป
- 2.10 การให้ผู้ถูกร้องเรียนไปทำงานในหน้าที่อื่นระหว่างการสอบสวน
- 2.11 ผู้สอบสวนไม่มีอำนาจลงโทษ
- 2.12 การเก็บข้อมูลเป็นความลับ
- 2.13 เจตนาของผู้ร้องเรียน

#### หมวด 3 การจัดการ การเผยแพร่ นโยบายการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

- 3.1 การทบทวน
- 3.2 การเผยแพร่

## หมวด 1 หลักการ ขอบเขต หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1.1 นโยบายการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และการสอบสวนข้อร้องเรียน นี้ ให้มีขอบเขตครอบคลุมนโยบายดังต่อไปนี้ด้วย เมื่อมีข้อร้องเรียนอย่างไรก็ตามนโยบายดังกล่าวแล้ว ให้ใช้บังคับกระบวนการต่างๆตามนโยบายนี้
  - 1.1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
  - 1.1.2 นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน
  - 1.1.3 นโยบายการเผยแพร่ข้อมูล
  - 1.1.4 ประมวลจริยธรรมธุรกิจ
- 1.2 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดให้มีระบบให้การส่งเสริมสนับสนุน และจัดให้มีทรัพยากร บุคลากร และเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามนโยบายนี้ กำหนดแบบเอกสารต่างๆ ทำทะเบียนการสอบสวนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทบทวนระบบและเสนอวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- 1.3 เรื่องร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามนโยบายที่กล่าวใน 1.1 เช่น
  - 1.3.1 พบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับนโยบายต่างๆ ทั้งทางตรง ทางอ้อม เช่น พนักงานให้หรือรับสินบน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือเอกชน
  - 1.3.2 พบเห็นการกระทำที่ผิดขั้นตอน หรือระเบียบของบริษัท หรือเรื่องนี้อาจมีผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งทำให้สงสัยว่า อาจจะเป็นช่องทางให้เกิดการคอร์รัปชันหรือการทุจริต
  - 1.3.3 พบเห็นการกระทำที่อาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์ หรือกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท
  - 1.3.4 พบเห็นการส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ
  - 1.3.5 พบเห็นการไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสอบสวนหาข้อเท็จจริงที่อ้างว่าได้มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ

## หมวด 2 การรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน และมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

- 2.1 ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมืออาจเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ (แม้ว่าบริษัทสนับสนุนให้เปิดเผยตัว) หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ อย่างไรก็ตาม ในทุกกรณี ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือต้องกระทำการโดยสุจริต และแจ้งช่องทางอย่างหนึ่งอย่างใดที่อาจติดต่อกับบริษัท หรือบริษัทจะรายงานความคืบหน้าของการสอบสวนไปยังผู้นั้นได้

“ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือ” หมายถึง กรรมการและพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือองค์กรที่บริษัทไปลงทุน รวมถึงบุคคลทั่วไป ซึ่งได้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ, นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน, นโยบายการเผยแพร่ข้อมูล หรือประมวลจริยธรรมธุรกิจ

- 2.2 ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมืออาจเลือกร้องเรียนตามช่องทางอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ โดยไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับก่อนหลัง

- 2.2.1 หัวหน้าหน่วยงานของตนโดยตรง
- 2.2.2 หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคล
- 2.2.3 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- 2.2.4 เลขานุการบริษัท
- 2.2.4 ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน
- 2.2.5 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 2.2.6 กรรมการท่านใดท่านหนึ่ง
- 2.2.7 ประธานกรรมการตรวจสอบ
- 2.2.8 ประธานกรรมการบริษัท

หรือตามที่อยู่จดทะเบียนของบริษัท กล่าวคือ

บริษัท บี จิสติกส์ จำกัด (มหาชน)

ชั้น 19 อาคารกรีน ทาวเวอร์ เลขที่ 3656/64 ยูนิท เค ถนนพระราม 4 แขวงคลองตัน

เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

ตามเว็บไซต์และอีเมลของบริษัท กล่าวคือ

ที่เว็บไซต์ [www.begistics.co.th/นักลงทุนสัมพันธ์/แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและทุจริตคอร์รัปชัน](http://www.begistics.co.th/นักลงทุนสัมพันธ์/แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและทุจริตคอร์รัปชัน) อีเมล [whistleblow@begistics.co.th](mailto:whistleblow@begistics.co.th)

## ผู้สอบสวนหรือคณะทำงาน ประกอบด้วย

1. ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน
2. หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคล
3. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

## ผู้สอบสวนหรือคณะทำงานต้องไม่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ต้องไม่เป็นผู้ถูกร้องเรียน
2. มีความสัมพันธ์ส่วนตัวไม่ว่าในทางใดกับผู้ถูกร้องเรียน
3. มีเหตุโกรธเคืองกับผู้ถูกร้องเรียน
4. มีเหตุอื่นใดที่อาจทำให้การสอบสวนไม่เป็นธรรม เช่น การใช้ตำแหน่งหน้าที่หรืออิทธิพลในการสอบสวน
5. กรณีที่ผู้สอบสวน หรือคณะทำงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้งผู้สอบสวนหรือคณะทำงานแทนบุคคลดังกล่าวตามความเหมาะสม

## ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

1. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว บุคคลตาม 2.2 จะส่งเรื่องไปยังผู้สอบสวนหรือคณะทำงานเพื่อรวบรวมและกลั่นกรองข้อเท็จจริงเบื้องต้น

กรณีมีการร้องเรียนผ่าน อีเมลล์ [whistleblow@begistics.co.th](mailto:whistleblow@begistics.co.th) ผู้ที่จะได้รับข้อมูลร้องเรียนคือ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ประธานกรรมการตรวจสอบ และเลขานุการบริษัท

2. ในกรณีที่ร้องเรียนต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ควรร้องเรียนไปยังบุคคลตามข้อ 2.2.6 หรือ 2.2.7 หรือ 2.2.8 และเมื่อเป็นกรณีที่ข้อมูลน่าเชื่อถือแล้ว ให้คณะกรรมการเป็นผู้แต่งตั้งคณะทำงานทำการสอบสวนต่อไป

3. ผู้สอบสวนหรือคณะทำงาน จะตรวจสอบข้อมูลและสอบสวนข้อร้องเรียนด้วยความเป็นอิสระและเป็นธรรม เพื่อให้ได้ข้อสรุปในการยืนยันหรือโต้แย้งกับข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่ได้รับ รวมถึงการให้สิทธิผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบข้อร้องเรียน และพิสูจน์ตนเอง และจะพิจารณาดำเนินการในลำดับต่อไป เช่น ยกเรื่องร้องเรียนเนื่องจากไม่มีมูลหรือพื้นฐานการร้องเรียน หรือลงโทษทางวินัย และดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ถูกร้องเรียน หากการกระทำนั้นกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด

4. ให้ผู้สอบสวนหรือคณะทำงานจดถ้อยคำ หรือใช้เครื่องมือบันทึกเสียงของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอ่านให้ผู้ให้ถ้อยคำรับทราบ หรือแก้ไขตกเติม และให้ลงนามไว้ ในกรณีที่บุคคลตามที่กล่าวมาไม่ยอมลงนาม ให้ผู้สอบสวนหรือหัวหน้าคณะทำงานอ่านให้บุคคลดังกล่าวฟัง และลงชื่อผู้ถูกร้องเรียนไว้
5. ให้ผู้สอบสวนหรือคณะทำงานจะแจ้งความคืบหน้าของการสอบสวนเป็นระยะต่อผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือ ผ่านช่องทางที่ให้ไว้และจะดำเนินการสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยไม่ชักช้า
6. ให้ผู้สอบสวน หรือคณะทำงานสอบสวนทำรายงานสรุปมีข้อความอย่างน้อยต่อไปนี้
  1. วัน เวลา สถานที่ มูลเหตุ ลักษณะ ประเภท เหตุการณ์ที่สงสัยว่ามีการกระทำผิด
  2. บุคคลที่เกี่ยวข้อง
  3. จำนวนและมูลค่าของความเสียหาย ถ้าหากมี
  4. มีการแจ้งความดำเนินคดีต่อเจ้าหน้าที่รัฐตามกฎหมายหรือไม่แล้วแต่ความเหมาะสม
  5. เหตุการณ์ที่สงสัยว่ามีการกระทำผิด มีประกันภัยคุ้มครองหรือไม่
  6. สรุปผลการสอบสวน ซึ่งควรแสดงด้วยว่า มีจุดอ่อนเกิดขึ้นในระบบการดำเนินงานของบริษัทหรือไม่
7. ในระหว่างการสอบสวน ผู้สอบสวนหรือคณะทำงาน อาจเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ให้ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องไปทำงานในหน้าที่อื่นเป็นการชั่วคราว
8. ผู้ทำการสอบสวน หรือคณะทำงานเพื่อการสอบสวนโดยเฉพาะ ไม่มีอำนาจสั่งลงโทษผู้ถูกร้องเรียน แต่อาจให้ข้อเสนอแนะการลงโทษได้
- 2.12 บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือไว้เป็นความลับ และจะไม่ยอมให้มีการเปิดเผยข้อมูล หากมีกรณีดังกล่าว ให้แจ้งเรื่องต่อหัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคล หรือบุคคลที่อยู่ในลำดับสูงกว่าขึ้นไป เพื่อให้มีมาตรการคุ้มครองเป็นการเฉพาะตามสถานการณ์
- 2.13 เมื่อบริษัทได้ทำการสอบสวนแล้วและพบว่าไม่มีการกระทำผิดตามที่มีการร้องเรียน บริษัทจะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ กับผู้ร้องเรียน (หากเป็นกรรมการ หรือพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือองค์กรที่บริษัทไปลงทุน) ที่กระทำการโดยสุจริต อย่างไรก็ตาม หากการสอบสวนเห็นว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนด้วยเจตนาร้ายหรือให้ข้อมูลที่เบี่ยงเบนแล้ว บริษัทจะพิจารณาลงโทษผู้ร้องเรียน และ/หรือดำเนินการตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

### หมวด 3 การจัดการ การเผยแพร่นโยบายการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และการ สอบสวนเรื่องร้องเรียน

- 3.1 คณะกรรมการกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายนี้ เป็นประจำทุกปี
- 3.2 คณะกรรมการจะจัดให้ฝ่ายจัดการเผยแพร่นโยบายนี้ ผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัท เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) กรณีที่มีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับนโยบายนี้ ให้สอบถามจากหัวหน้าหน่วยงานที่ต้นสังกัด เลขานุการบริษัท หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

## สารจากประธานกรรมการ

คณะกรรมการได้จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ, นโยบายการเผยแพร่ข้อมูล, นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน และประมวลจริยธรรมธุรกิจแล้ว ในกรณีนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามนโยบายเหล่านี้ จึงเห็นสมควรจัดให้มีนโยบายการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และการสอบสวนเรื่องร้องเรียน เพื่อสร้างกระบวนการจัดการกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากนโยบายดังกล่าว และเพื่อยกระดับคุณภาพการกำกับดูแลกิจการ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ของบริษัท

คณะกรรมการจะดูแลและติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเจริญเติบโตด้วยความยั่งยืนแก่องค์กรและผู้มีส่วนได้เสียต่อไป



(พลเอก จงศักดิ์ พานิชกุล)

ประธานกรรมการ

บริษัท บี จิสติกส์ จำกัด (มหาชน)