



บริษัท มัลติแบกซ์ จำกัด (มหาชน)

มาตรการในการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัทได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดการ และการหาข้อยุติที่ถูกต้องเป็นธรรมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเพื่อเปิดรับข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ซึ่งอาจเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนจริยธรรม รวมถึงมีพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต

1. ขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของรัฐ หรือ นโยบายกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน หลักการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัท การกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การให้สินบน การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง เป็นต้น

2. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

พนักงานของบริษัท หรือบุคคลภายนอกที่พบเห็นหรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ หรือหลักการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ นโยบายกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และระเบียบข้อบังคับของบริษัท รวมถึงการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ทั้งนี้ บริษัท ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนให้ทราบ และให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ

3. กระบวนการดำเนินการในเรื่องที่รับการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส

3.1 เมื่อผู้ร้องเรียนพบเห็นเหตุการณ์ที่อยู่ในขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ตามข้อ 1 สามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นพนักงาน ขอให้สอบถามหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนเป็นลำดับแรก เว้นแต่จะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ผู้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่จะร้องเรียนและไม่อาจใช้ดุลยพินิจพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างเป็นอิสระ ให้แจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

3.2 เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้พิจารณาว่าข้อมูลหรือหลักฐานมีความชัดเจนเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน แต่

ถ้ามีความชัดเจนเพียงพอ ให้แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือ เลขาธิการบริษัท เพื่อรับทราบเพื่อบันทึกไว้เป็นหลักฐานในเบื้องต้น

- 3.3 ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม หรือส่งเรื่องให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการตามเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับการ ร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงพร้อมทั้งติดตามความคืบหน้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการ ดำเนินการที่เหมาะสมกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- หากเห็นว่าเรื่องที่จะต้องมีการตรวจสอบตามการร้องเรียนนั้น เกี่ยวข้องกับฝ่ายในบริษัทตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจขออนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งต้อง ประกอบด้วยผู้แทนจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นฝ่ายละ 1 คน และบุคคลที่ประธานกรรมการ ตรวจสอบมอบหมายอีก 1 คน เป็นกรรมการในคณะกรรมการดังกล่าว
- 3.4 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ตลอดจนพิจารณาว่าเรื่องที่ตรวจสอบดังกล่าวว่ามีบุคคลใดที่เกี่ยวข้อง และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของบริษัท หรือกระทำการทุจริต เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้ง ให้ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข หรือลงโทษตามกฎระเบียบของบริษัท หรืออาจต้องแจ้ง ความต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจ หากเป็นกรณีที่ต้องเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจตามกฎหมาย
- 3.5 การดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ตลอดจนการหาข้อยุติและแจ้ง กลับไปยังผู้ร้องเรียน ซึ่งในกรณีปกติจะต้องใช้เวลาไม่เกิน 15 วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากกรณีมี เหตุอันควรทำให้ไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้ตรวจสอบแจ้งขอขยาย ระยะเวลาต่อผู้รับเรื่องร้องเรียนได้เป็นคราว ๆ ละไม่เกิน 15 วัน แต่ทั้งนี้ระยะเวลาทั้งสิ้นรวมกันแล้วต้องไม่ เกินกว่า 60 วัน
- 3.6 ในกรณีที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเห็นว่าเรื่องที่ได้รับความเสียหาย หรือแจ้งเบาะแส เป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งหากเน้นเข้าไป อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรืออาจเกิดผลซึ่งไม่อาจเยียวยาให้กลับคืนมาได้ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเรื่อง ดังกล่าวโดยตรงไปยัง ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือเลขาธิการบริษัท เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และ/หรือ ดำเนินการใด ๆ ที่เหมาะสมโดยทันที ทั้งนี้ให้นำระยะเวลาดำเนินการตามข้อ 3.6 มา บังคับใช้โดยอนุโลม
- 3.7 เมื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติแล้ว ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รายงานผลสรุปการ ตรวจสอบให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อแจ้งต่อผู้ร้องเรียนต่อไป (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน)
- 3.8 เมื่อการตรวจสอบตามข้อ 3.5 หรือข้อ 3.6 เสร็จสิ้น ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบแจ้งผลการตรวจสอบให้ ประธาน กรรมการตรวจสอบและกรรมการผู้จัดการทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไข ลงโทษ หรือดำเนินการอื่นใด ตามที่กำหนดในนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

4. การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

ในกรณีที่การรายงานข้อมูลได้รับการพิสูจน์แล้วว่า การรายงานข้อมูลนั้นเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากเจตนาบิดเบือน ข้อเท็จจริง หรือเป็นการกล่าวร้ายต่อผู้อื่น ให้ถือว่าผู้ที่รายงานข้อมูลนั้นมีความผิดทางจรรยาบรรณของบริษัท ส่วน การกำหนดบทลงโทษให้ยึดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และ/หรือ บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากบริษัท ฯ เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

บริษัทจะเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

บุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับทราบเรื่องหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมาย แล้วแต่กรณี

6. ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

- (1) ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
บริษัท มัลติแบกซ์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 456 ซอยโชคชัยจรงจำเริญ ถนนพระราม 3 (ซอย 53)
แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ (662) 683-3300
โทรสาร (662) 683-3800
Email : adirek8@yahoo.com
Website : www.multibax.com
- (2) เลขานุการบริษัท
บริษัท มัลติแบกซ์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 456 ซอยโชคชัยจรงจำเริญ ถนนพระราม 3 (ซอย 53)
แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ (662) 683-3300
โทรสาร (662) 683-3800
Email : louis@splouis.com
Website : www.multibax.com

ประกาศ ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2567

นายสุรชัย อัครแก้วมงคล

กรรมการผู้จัดการ