



ระเบียบบริษัท ทิพย กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
ว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. 2564

เพื่อให้การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนมีความเป็นธรรม และเพื่อเป็นหลักประกันในการพัฒนาการดำเนินงานของบริษัท ทิพย กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่มุ่งหวังจะให้เกิดประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ อันจะเกิดผลดีต่อความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อบริษัทฯ ดังนั้น จึงได้ออกระเบียบไว้เพื่อถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. คำจำกัดความ

ให้ใช้คำจำกัดความดังต่อไปนี้กับคำต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ดังนี้
"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง เรื่องที่มีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับบริษัทฯ ในประเด็นดังต่อไปนี้

- การให้บริการ
- การกระทำผิดกฎหมาย
- ความถูกต้องเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน
- ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง
- การผิดจรรยาบรรณธุรกิจ
- การทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- เรื่องอื่น ๆ

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ เช่น ลูกค้า ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ คู่ค้าหรือผู้ที่มีความสัมพันธ์กัน
ในทางธุรกิจ พนักงาน เป็นต้น

"ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน" หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ การปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการฝ่าย และพนักงาน รวมทั้งบุคคลที่บริษัทฯ ทำสัญญา
ให้ประกอบกิจกรรมอื่นใดในนามของบริษัทฯ และเรื่องร้องเรียนนั้นต้องเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

สำหรับการร้องเรียนที่บริษัทฯ ได้รับแจ้งจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของบริษัทฯ บริษัทฯ
จะรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในทุกกรณี

ข้อ 2. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน

2.1 การร้องเรียนโดยตรง โดยการ

- (1) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- (2) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือโทรสาร



- (3) ร้องเรียนทางจดหมายเป็นหนังสือหรือเป็นลายลักษณ์อักษร
- (4) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ
- (5) ร้องเรียนผ่านสื่ออื่น ๆ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน (การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนจะต้องเป็นการมอบอำนาจที่ชอบด้วยกฎหมาย) โดยการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ทางจดหมายเป็นหนังสือหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ผ่านสื่ออื่น ๆ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการพิจารณารับข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียนเพื่อให้บริษัทฯ ได้ทราบดังนี้

- ระบุชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนที่บริษัทฯ สามารถติดต่อได้โดยสะดวก
- ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยสรุปเหตุการณ์ วันที่เกิดเหตุการณ์ ประเด็นร้องเรียน และความเสียหาย (ถ้ามี)
- ลงนามรับรองในหนังสือ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ผู้ร้องเรียนประสงค์จะส่งให้บริษัทฯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการร้องเรียนนั้น หรือวิธีการอื่นใดที่สามารถยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียนได้

2.2 การร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลบริษัทฯ

กรณีบริษัทฯ ทราบการร้องเรียนต่าง ๆ จากหน่วยงานที่กำกับดูแลไม่ว่าจะเป็นการแจ้งด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนเหล่านั้น และปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

ข้อ 3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

3.1 เมื่อบริษัทฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นการเบื้องต้นก่อน

3.1.1 หากพบว่าเป็นเรื่องที่พนักงานประสงค์จะร้องทุกข์ เนื่องจากได้รับความไม่เป็นธรรม ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายในการทำงานหรือสถานที่ทำงาน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนภายในบริษัทฯ ให้สายงานหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กรซึ่งรับผิดชอบงานบริหารบุคคลประสานงานไปยังสายงานหรือฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องที่พนักงานร้องทุกข์ หรือถูกร้องเรียนเพื่อผู้บังคับบัญชาสายงานหรือฝ่ายนั้น ๆ จะได้เร่งพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องตามควรแต่กรณี และให้สายงานหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กรเก็บรวบรวมเป็นหลักฐาน และรายงานเป็นข้อสรุปต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.1.2 หากพบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนประสานงานไปยังสายงานหรือฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องที่ถูกร้องเรียน เพื่อผู้บังคับบัญชาสายงานหรือฝ่ายนั้น ๆ จะได้เร่งดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามควรแต่กรณี และให้สายงานหรือฝ่ายนั้น ๆ แจ้งผล



การดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเก็บรวบรวมเป็นหลักฐาน และรายงานเป็นข้อสรุปต่อผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.1.3 หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าข่ายการกระทำผิด ดังต่อไปนี้

- ก) การกระทำผิดกฎหมาย
- ข) ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน
- ค) การกระทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ
- ง) ความบกพร่องของระบบการควบคุมภายใน
- จ) การทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเป็นบริษัท ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว รวมทั้งแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ ในขณะเดียวกันต้องแจ้งเรื่องการร้องเรียนนั้นให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อร่วมกันพิจารณา ในบางกรณีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ของบริษัท หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือประธานกรรมการเพื่อทราบโดยเร่งด่วน

3.2 ภายหลังจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นแล้ว ให้ดำเนินการตามที่ปรากฏเป็นกรณี ดังนี้

3.2.1 กรณีไม่มีเรื่องที่ต้องแก้ไข หรือเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับ หรือเป็นที่ยุติว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเหตุจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อสรุปต่อผู้ร้องเรียน ผู้บริหารที่รับผิดชอบสายงาน ผู้อำนวยการฝ่าย ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการสำหรับกรณีไม่มีเรื่องที่ต้องแก้ไข จนถึงแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้ร้องเรียนได้ทราบนั้น กำหนดให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้าและไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

3.2.2 กรณีมีเรื่องที่ต้องแก้ไขหรือมีกรณีที่เป็นข้อพิพาทซึ่งหาข้อยุติไม่ได้ ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนนำเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทนั้นเข้าสู่ “กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ยุ่งยากซับซ้อน” ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวจะมีคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ซึ่งมีรายละเอียดเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด ทำหน้าที่พิจารณาข้อร้องเรียนหรือกรณีข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ระยะเวลาในกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนโดยคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน จนถึงแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้ร้องเรียนได้ทราบนั้นกำหนดให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียน

3.2.3 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไปจนถึงกรรมการ ให้เลขานุการบริษัทหรือบุคคลที่เลขานุการบริษัทมอบหมาย (“เลขานุการบริษัท”) เสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าผู้ที่เกี่ยวข้อง



ถูกร้องเรียนขึ้นไปหนึ่งชั้น พร้อมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการเพิ่มอีก 1 ชุด เพื่อให้ดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าว

3.3 หากปรากฏในภายหลังว่าผู้ร้องเรียนรายที่ได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากบริษัทฯ แล้วแต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจในผลการพิจารณา และผู้ร้องเรียนรายนั้นยังได้ร้องเรียนกรณีเดิมมาที่บริษัทฯ อีก ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแจ้งต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อสั่งการให้มีการพิจารณา หรือตรวจสอบข้อร้องเรียนนั้นอีกครั้งหนึ่ง โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะแต่งตั้งผู้บริหารของสายงานหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบขึ้นจำนวนหนึ่งตามที่เห็นสมควรเพื่อดำเนินการ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนยังคงมีหน้าที่แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนแล้ว และต้องแจ้งขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบด้วย

สำหรับกรณีที่เรื่องร้องเรียนผ่านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนตามปกติของบริษัทฯ เรียบร้อยจนได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนยังส่งเรื่องร้องเรียนกรณีเดิมมายังบริษัทฯ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารได้สั่งการให้พิจารณาข้อร้องเรียนนั้นอีกครั้งตามที่ระบุไว้ในข้อ 3.3 และบริษัทฯ ได้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่งไปยังผู้ร้องเรียนรายเดิมเรียบร้อยแล้วนั้น บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่ผ่านการดำเนินการตามข้อ 3.3 เข้าสู่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ อีก

ข้อ 4. ระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน จนถึงวันที่มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการพิจารณาไม่เกิน 30 วัน เว้นแต่เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อน หรือมีการเรียกเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย หรือมีความจำเป็นอื่น ๆ ที่ไม่อาจดำเนินการตามกำหนดเวลาข้างต้นได้ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เสนอขอขยายระยะเวลาจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารได้อีกไม่เกิน 15 วัน และให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบในกรณีที่มีการขยายระยะเวลาในการพิจารณาด้วย

ข้อ 5. การติดตามและรายงานเรื่องร้องเรียนต่อผู้เกี่ยวข้อง

เมื่อการพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการจนมีข้อสรุปแล้ว ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้เกี่ยวข้องตามแต่กรณี ดังนี้

5.1 ผู้ร้องเรียน

5.2 ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน หรือการทุจริตคอร์รัปชัน)



5.3 ผู้บริหารสายงานที่รับผิดชอบฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน

5.4 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

5.5 คณะกรรมการบริษัท

กรณีที่ผลการพิจารณาข้อร้องเรียนได้พบว่าการกระทำหรือมีเหตุที่จะต้องดำเนินการตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดหรือมติของคณะกรรมการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ข้อ 6. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้ร้องเรียน โดยกำหนดให้มีการรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ร้องเรียน และ เรื่องที่ร้องเรียนไว้เป็นความลับ และจะไม่เปิดเผยข้อมูลเหล่านั้นต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอีกทั้งบริษัทฯ มีเจตนารมณ์ที่ชัดเจน ในการที่จะปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนทุกรายอย่างเป็นธรรม

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564

ประกาศ ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564

(นายสมใจนึก เองตระกูล)

ประธานกรรมการ