

## มาตรการรับเรื่องร้องเรียน และการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (ฉบับปรับปรุง วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2569)

### ขอบเขตการร้องเรียน:

1. กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ มีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนตามหลักปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่อไปนี้
  - การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  - การฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
  - การได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
  - การกระทำทุจริต เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำ ดังนี้ การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน และการฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน เป็นต้น
2. บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอต่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
3. บริษัทฯ จะไม่รับเรื่องร้องเรียนในกรณีผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน และ/หรือไม่มีหลักฐาน พยาน หรือพฤติกรรมการกระทำการทุจริตที่ชัดเจนเพียงพอ

### มาตรการความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด:

1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสมจากบริษัทฯ เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมเช้ รมกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้นรวมถึงข้อมูลที่ได้รับแจ้งจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
2. บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผยบริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี
3. กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เพียงพอ ว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติกรรมที่แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้
  - ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาโทษตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
  - ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

### ช่องทางในการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน:

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน สามารถแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์**      **ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ**  
อีเมล : [chairmanac@ttcl.com](mailto:chairmanac@ttcl.com)  
หรือ  
**ผู้บริหารงานตรวจสอบ**  
อีเมล : [cae@ttcl.com](mailto:cae@ttcl.com)  
หรือ  
**เลขานุการบริษัท**  
อีเมล : [companysecretary@ttcl.com](mailto:companysecretary@ttcl.com)

- **จดหมายธรรมดา**      **ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ**  
หรือ  
**ผู้บริหารงานตรวจสอบ**  
หรือ  
**เลขานุการบริษัท**  
บริษัท ทีทีซีแอล จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 159/42-44 อาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ ชั้น 28-30  
ถนน สุขุมวิท 21(อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110  
โทรศัพท์: 0-2260-8505 โทรสาร: 0-2260-8525-6

### ระยะเวลา

การสอบสวนจะเริ่มดำเนินการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้โดยคำนึงถึงลักษณะและความร้ายแรง ของ ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน และจะดำเนินการด้วยความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ และ รายละเอียดของการสอบสวน การตรวจสอบขั้นต้นจะค้นหาข้อเท็จจริง ข้อกล่าวหา / ข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยดำเนินการ ภายใน 1 เดือน รวมถึงหาข้อสรุปโดยเร็วที่สุด

### การดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน:

1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนก่อนนำเสนอตามลำดับสายงานบังคับบัญชา
  - กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดกรณีทุจริตทางการเงินและบัญชี ผู้บริหารงานตรวจสอบของบริษัท (Chief Audit Executive) เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
  - กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด กรณีฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ บริษัทฯ ให้ผู้จัดการทั่วไป (ทรัพยากรบุคคล) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารสำนักงาน เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

## 2. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามลำดับสายงานบังคับบัญชา

ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

- ในกรณีที่พนักงาน (Staff) หัวหน้าส่วนงาน (Section Chief) เป็นผู้ถูกร้องเรียน ผู้จัดการแผนก (Department Manager) ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ผู้จัดการอาวุโส (Senior Manager) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม
- ในกรณีที่พนักงานระดับบริหารในระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager), ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ผู้จัดการอาวุโส (Senior Manager) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริหาร (Board of Management) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม
- ในกรณีที่คณะกรรมการบริหาร (Board of Management) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ (President & CEO) หรือกรรมการของบริษัท (Company Director) เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม
- ในกรณีที่ผู้บริหารงานตรวจสอบของบริษัท (Chief Audit Executive) เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

หากเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบ

## 3. การรายงาน

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) มีหน้าที่รายงานข้อเท็จจริงโดยตรงต่อผู้จัดการแผนก ผู้จัดการโครงการ ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการทั่วไป และ/หรือคณะกรรมการบริหาร และ/หรือคณะกรรมการบริษัท และ/หรือคณะกรรมการตรวจสอบ ตามลำดับสายงานบังคับบัญชา โดยกำหนดกรอบการพิจารณาไว้ดังต่อไปนี้

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานปกติทั่วไปให้รายงานต่อ ผู้จัดการแผนก หรือผู้จัดการโครงการ ผู้จัดการอาวุโส หรือ ผู้จัดการทั่วไป
- เรื่องที่มีผลกระทบค่อนข้างร้ายแรงและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ให้รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ กรรมการของบริษัท
- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายใน และระบบบริหารความเสี่ยง ให้รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)
- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแล และ/หรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้บริหารระดับสูง เป็นเรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแล้วเห็นว่าสมควรรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) เพื่อทราบ และ/หรือเพื่อพิจารณาดำเนินการ

4. การลงโทษ และการแจ้งผลการดำเนินการ

- การลงโทษ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยวินัยพนักงานของบริษัทฯ และ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือ เลขานุการบริษัท ในฐานะผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

-ลายมือชื่อ-

.....

(นายอิโรโนบุ อิริยา)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร