



## นโยบายการรับข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

บริษัท โกลบอล คอนเน็คชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัท ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลมายังบริษัทได้ เมื่อพบเห็น หรือทราบ หรือมีข้อสงสัย หรือมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่า บริษัทหรือพนักงานของบริษัทมีการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายระเบียบปฏิบัติอันอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

### มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยสุจริต บริษัทฯจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่ บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีได้ประสพรู้เห็นเป็นพยาน หรือได้ทราบถึงการเลือกปฏิบัติ และละเมิดต่อสิทธิมนุษยชน สามารถรายงานสิ่งที่สงสัยว่าเป็นการละเมิดนโยบายของบริษัทหรือกฎหมายต่อบุคคล ดังต่อไปนี้

- จุดหมาย ส่งถึงผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานรับข้อร้องเรียน (สำนักกรรมการผู้จัดการ/ เลขานุการบริษัท ซึ่งรับผิดชอบในส่วนงานธรรมาภิบาลโดยตรง) หรือกรรมการอิสระ หรือกรรมการบริษัท

บริษัท โกลบอล คอนเน็คชั่นส์ จำกัด (มหาชน) 13/1 หมู่ 2 ถนนกิ่งแก้ว ตำบลราชาเทวะ  
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

- โทรสาร ส่งถึงหน่วยงานรับข้อร้องเรียน (สำนักกรรมการผู้จัดการ/ เลขานุการบริษัท ซึ่งรับผิดชอบในส่วนงานธรรมาภิบาลโดยตรง) หมายเลข 02-763-7949
- จุดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งถึงหน่วยงานรับข้อร้องเรียน (สำนักกรรมการผู้จัดการ/ เลขานุการบริษัท ซึ่งรับผิดชอบในส่วนงานธรรมาภิบาลโดยตรง) อีเมล: [pornpimolt@gc.co.th](mailto:pornpimolt@gc.co.th)



### กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน -

- เมื่อได้รับข้อร้องเรียน รายงานการกระทำที่ต้องห้าม บริษัทจะพิจารณาและดำเนินการตามความเหมาะสม โดยบริษัทจะใช้มาตรการที่เหมาะสม เพื่อรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในการสืบสวน อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่สามารถรับประกันการรักษาความลับที่สมบูรณ์แบบใด เนื่องจากกระบวนการสอบสวนอาจกำหนดให้บริษัทต้องติดต่อบุคคล ผู้อาจมีส่วนร่วมในการดำเนินการที่ต้องห้ามนั้น ตลอดจนพยานผู้รู้เห็นการกระทำดังกล่าว ในกรณีที่สรุปว่า การละเมิดนโยบายนี้ได้เกิดขึ้น พนักงานผู้นั้นจะได้รับโทษทางวินัยจนถึงขั้นสูงสุดและรวมถึงการเลิกจ้าง ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนการสืบหาข้อเท็จจริงด้านล่างนี้
- หน่วยงานรับข้อร้องเรียน (สำนักกรรมการผู้จัดการ/ เลขานุการบริษัท) เป็นผู้รับผิดชอบประสานงาน “ผู้ประสานงาน”
- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและสืบหาข้อเท็จจริง
  - รวบรวมข้อเท็จจริง ผู้รับข้อร้องเรียนจะรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามา และส่งมอบข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ประสานงานภายใน 3 วันทำการนับแต่ที่ได้รับข้อร้องเรียน
  - ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล ผู้ประสานงานพิจารณาข้อมูล เพื่อประเมินเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามา
  - คัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อสืบหาข้อเท็จจริง ผู้ประสานงานพิจารณาสรรหากรรมการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทำหน้าที่คณะกรรมการสอบสวนเป็นคราวๆ ไป อาทิเช่น
    - กรณีพนักงานกระทำฝ่าฝืนกฎหมายหรือข้อบังคับของบริษัท ควรมีหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลร่วมเป็นกรรมการสอบสวน
    - กรณีหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ เป็นผู้ถูกร้องเรียน ขอให้นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนที่เหมาะสม
    - กรณีกรรมการบริหาร กรรมการบริษัท กรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการธรรมาภิบาล สรรหา และพิจารณาค่าตอบแทน เป็นผู้ถูกร้องเรียน ขอให้นำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนที่เหมาะสม

ทั้งนี้ กรรมการสอบสวนเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว คณะกรรมการสอบสวน เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาสืบหาข้อเท็จจริง และสรุปผลการพิจารณา แนวทางแก้ไข มาตรการดำเนินการเพื่อชดเชยให้แก่ผู้เสียหาย และอนุมัติบทลงโทษ โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 90 วันทำการ นับแต่วันแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ยกเว้น กรณีตัดสินผลสรุปและบทลงโทษของ



- 1) หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ขอให้นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติ
  - 2) กรรมการบริหาร กรรมการบริษัท กรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการธรรมาภิบาล สรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน ขอให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติ
- รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปให้พนักงาน ผู้ร้องเรียนทราบ หากพนักงานผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเองภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ทราบ ผลสรุปจากผู้ประสานงาน หรือคณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญให้รายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงสุดของบริษัท และ/หรือคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการบริษัทแล้วแต่กรณี