



# นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน



## นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท ดิคอน โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นพร้อมที่จะรับฟังต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัยหรือเรื่องร้องเรียนกันเกี่ยวข้องกับกำกับการกำกับดูแลกิจการ หรือการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงาน จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนไม่ว่าจะมาจากบุคลากรภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอก

บริษัทฯ ขอให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือเรื่องร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะเก็บรักษาความลับ ปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลังการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

1.2 เพื่อเน้นย้ำถึงการให้ความสำคัญกับการรับฟัง การรับเรื่องร้องเรียนจากบุคลากรภายในองค์กร หรือ จากบุคคลภายนอก ที่ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของบริษัทฯ ในการช่วยเฝ้าระวัง ติดตาม หรือ ตรวจสอบการดำเนินงานธุรกิจของบริษัท ดิคอน โปรดักส์ จำกัด (มหาชน)

1.3 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียและเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. คำนิยามและคำจำกัดความ

“บริษัท” หมายถึง บริษัท ดิคอน โปรดักส์ จำกัด (มหาชน)

“บริษัทย่อย” หมายถึง

- (ก) บริษัทที่ผู้ออกหลักทรัพย์ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงของ บริษัทนั้น
- (ข) บริษัทที่บริษัทตาม (ก) ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงของบริษัทนั้น
- (ค) บริษัทที่ถูกถือหุ้นต่อไปเป็นทอดๆ โดยเริ่มจากการถือหุ้นของบริษัทตาม (ข) ในบริษัทที่ถูก ถือหุ้น โดยการถือหุ้นของบริษัทดังกล่าวในแต่ละทอดมีจำนวนเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทที่ถูกถือหุ้นนั้น
- (ง) บริษัทที่ผู้ออกหลักทรัพย์หรือบริษัทตาม (ก) (ข)หรือ (ค) ถือหุ้นไม่ว่าโดยทางตรงหรือ

ทางอ้อมรวมกันเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่สิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทที่ถูกถือหุ้นนั้น

- (จ) บริษัทที่ออกหลักทรัพย์หรือบริษัทตาม (ก) (ข) (ค) หรือ (ง) มีอำนาจควบคุมในเรื่องการกำหนดนโยบายทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัทเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์จากกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทนั้น

การถือหุ้นของผู้ออกหลักทรัพย์หรือของบริษัทตาม (ก) (ข) (ค) หรือ (ง) ให้นับรวมหุ้นที่ถือโดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

“บริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)” หมายถึง บริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)

“กรรมการบริษัท” หมายถึง กรรมการของบริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)

“หุ้นบริหาร” หมายถึง ผู้บริหารของบริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือบุคคลซึ่งมีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ บริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน) รวมถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นที่ปฏิบัติตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบของบริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)

### 3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนที่พบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือ ผู้กระทำการแทนของบริษัท ดีคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการประพฤติที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นที่ปฏิบัติตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบ

เมื่อบริษัทฯ ได้รับแจ้งจะดำเนินการส่งต่อไปยังช่องทางหรือหน่วยงานที่บริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสม และจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบต่อไป

ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ากรณีดังต่อไปนี้

- เรื่องที่คณะกรรมการบริษัท หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้

## ร้องเรียน หรือ ผู้กล่าวหา

### 4. การร้องเรียน

การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือและมีรายละเอียดของการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์และ E-mail ของผู้ร้องเรียน
- (2) ชื่อและนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
- (3) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (4) วัน เดือน ปีและสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์
- (5) ข้อเท็จจริงและการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าอยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน
- (6) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
- (7) หรือใช้แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ของบริษัทฯ ดำเนินการกรอกข้อมูล และรายละเอียดให้ครบถ้วน
- (8) ให้ดำเนินการส่ง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน โดยวิธีการดังต่อไปนี้
  - (8.1) ส่งทางระบบที่กำหนดไว้ในอินเทอร์เน็ต (Internet) ของบริษัทฯ (Whistleblower) หรือ
  - (8.2) ส่งทาง E-Mail: <http://www.dconproduct.com> หรือ
  - (8.3) ส่งทางไปรษณีย์ ถึง  
เลขานุการบริษัท  
หน่วยงานกำกับองค์กรและเลขานุการบริษัท  
บริษัท ดิคอนโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 3300/57 ตึกช้าง อาคารบี ชั้น 8 ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 หรือ
  - (8.4) ส่งทางช่องทางอื่นๆที่บริษัทฯได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับการร้องเรียน บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร โดยให้เป็นตามกฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้โดยอยู่ภายใต้หลักการ/มาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย และ/หรือการไม่ตอบโต้หรือปกป้องผู้ร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในนโยบายฯนี้ หรือที่บริษัทฯ เห็นสมควร

## 5. การปกปิดชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ จะกำหนดให้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับการคุ้มครองโดยปกปิดชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคล ไว้ในชั้นความลับ (Confidential) ตามข้อกำหนดบริษัทฯ ว่าด้วยการกำหนดชั้นความลับ และการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร

ในหลักการ เมื่อผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการให้ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียนครบด้วยทุกขั้นตอนจนเสร็จสิ้นแล้ว จะได้รับหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัส เพื่อใช้ในการแสดงตนและติดต่อกับบริษัทฯ โดยหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัสนี้ จะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนในขั้นตอนของการ ใต้สวน จนเสร็จสิ้นกระบวนการ อันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ หลักการดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร

## 6. การไม่ตอบโต้/ปกป้องผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะสนับสนุนการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่อยู่บนหลักสุจริต จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

## 7. การตอบกลับผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ จะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ได้แจ้งได้ในกรณีต่อไปนี้

- แจ้งกลับการรับเรื่องร้องเรียน หรือลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน
- ติดต่อกลับเพื่อขอรายละเอียด ข้อมูลต่างๆเพิ่มเติม
- ติดต่อกลับเพื่อรายงานความคืบหน้าการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- ติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นแล้ว
- ติดต่อกลับในกรณีอื่นๆตามที่เห็นสมควร

## 8. การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียนข่มขู่และเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต ไม่มีเจตนาหลอกลวงองค์กร หรือบุคคล หรือโดยมิเจตนาไม่สุจริต ไม่เป็นธรรม หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนาหลอกลวงองค์กร หรือบุคคล บริษัทฯ จะดำเนินการตามขั้นตอนของ บริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 20 มีนาคม 2560

(นายวิวัฒน์ พรกุล)  
กรรมการผู้จัดการ