

**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส
บริษัท พุกखा โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย**

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

1. บทนำ

บริษัท พุกผา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) และบริษัทย่อย มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ของบริษัทฯ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามนโยบายและระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการ บริษัทฯ ได้เปิดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสหรือการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ หรือนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

2. วัตถุประสงค์

นโยบายรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส (“นโยบายฯ”) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียนและเบาะแส การจัดการข้อร้องเรียนและเบาะแส และการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าบุคคลดังกล่าวจะไม่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย จากการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายฯ ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- 2.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤติมิชอบ การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ หรือกรณีได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ บริษัทฯ หรือบุคลากรของบริษัทฯ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการ
- 2.2 เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ รวมทั้งนโยบายและระเบียบต่างๆ ของบริษัทฯ
- 2.3 เพื่อให้ผู้ที่ต้องการแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแสถึงการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่กระทำการแทนบริษัทฯ ที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องการกำกับดูแลกิจการและ จริยธรรมธุรกิจ ให้บริษัทฯ ทราบ โดยผ่านช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่างๆ ที่บริษัทฯ กำหนด

2.4 เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส และบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ด้วยความสุจริต ได้รับความคุ้มครอง ตลอดจน ได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้ง อันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

3. คำนิยาม

บริษัทฯ	หมายถึง	บริษัท พุกผา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
บุคลากรของ บริษัทฯ	หมายถึง	ประธานกรรมการ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ
การกระทำผิด	หมายถึง	การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆ ของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎบัตร และจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) นโยบายระเบียบ ข้อบังคับการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
ทุจริตคอร์รัปชัน	หมายถึง	การกระทำใดๆ หรือการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ที่มิควรได้ สำหรับตนเองและผู้อื่น รวมทั้ง การให้หรือรับสินบนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดๆ โดยการเสนอให้ สัญญาว่าจะให้ ให้คำมั่น เรียกร้อง ให้หรือรับซึ่งเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่ถูกต้อง แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ไม่ถูกต้อง
การร้องเรียนและ การแจ้งเบาะแส	หมายถึง	การให้ข้อมูลต่อบริษัทฯ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการที่เชื่อได้ว่ามีการประพฤติผิด หรือมีพฤติกรรมอันน่าสงสัยว่ากระทำผิดจากการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือกฎระเบียบข้อบังคับ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัทฯ รวมถึงการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
ผู้ร้องเรียน/ ผู้แจ้งเบาะแส	หมายถึง	กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้ง บุคคลภายในหรือภายนอกบริษัทฯ ซึ่งได้รับผลกระทบ หรือพบเห็นการกระทำหรือเหตุการณ์ ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านช่องทางการร้องเรียนของบริษัทฯ

4. ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายฯ นี้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ แจ้งข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส หรือเปิดเผยข้อมูลที่แสดงถึงการที่ตนได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ การกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย กฎระเบียบ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่

- การฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจและจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ
- การทุจริตและการคอร์รัปชัน
- การฉ้อโกง ขักยอกทรัพย์สิน ลักทรัพย์ หรือทำให้ทรัพย์สินเสียหาย
- การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเพื่อแสวงหาประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น
- การทำลายเอกสารหลักฐานใด การบิดเบือนหรือปิดบังข้อมูล เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน
- การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ เสียหายหรือเสียประโยชน์
- การได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่างๆ ของบริษัทฯ และการกระทำของบุคลากรของบริษัทฯ
- การกระทำ หรือการสนับสนุนให้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมธุรกิจ รวมถึงการปกปิดหรือการช่วยเหลือปกปิดการกระทำดังกล่าว
- การได้รับผลกระทบจากการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูล หรือให้ความร่วมมือในการค้นหาความจริง หรือปฏิบัติการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การถูกกีดกันแกล้ง การถูกลดตำแหน่ง การถูกลงโทษ การถูกปลดออกจากงาน หรือผลกระทบอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้แจ้งเบาะแส

5. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ให้ข้อมูล และการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

บริษัทฯ ได้กำหนดกลไกในการให้ความคุ้มครองผู้ที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ในการคอร์รัปชัน ได้แก่ การร้องเรียน การแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อมูล จะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย ดังนี้

- 5.1 บริษัทฯ จะให้ความคุ้มครองผู้ที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ในการร้องเรียน การแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อมูล มิให้ได้รับความเดือดร้อน อันตราย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเกิดจากการให้ความร่วมมือในการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส/การให้ข้อมูลดังกล่าว
- 5.2 บริษัทฯ จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงาน หรือผู้บริหารที่ปฏิบัติการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
- 5.3 กรณีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล พบว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้

- 5.4 เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยสุจริต บริษัทฯ จะปกปิดข้อมูลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ให้ข้อมูล และเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดให้มีการรับรู้เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบค้นหาความจริง หากพบว่ามี การนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือเปิดเผยโดยไม่เหมาะสม ถือว่าเป็นการกระทำ ที่ฝ่าฝืน และบริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย

6. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ผู้พบเห็นเหตุที่น่าสงสัยที่อาจจะเข้าข่ายเป็นการกระทำการทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤติมิชอบ การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ หรือกรณีได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือบุคลากรของบริษัทฯ ทุจริตคอร์รัปชันหรือ ได้รับผลกระทบจากการปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยสามารถเลือกได้ที่จะเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยตัวตน อย่างไรก็ตาม ผู้พบเห็นเหตุการณ์ต้องแจ้งรายละเอียดที่เป็นข้อเท็จจริง หรือแจ้งหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรให้เชื่อได้ว่ามีการกระทำการทุจริตคอร์รัปชัน หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชันโดยผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งต่อไปนี้

- ประชานกรรมการบริษัทฯ ประชานกรรมการตรวจสอบ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่ม
- ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ
- Website : www.psh.co.th / www.pruksa.com / www.vimut.com / www.theptarin.com ==> หัวข้อ แจ้งเบาะแสการทุจริตฯ
- ทาง E-mail : whistleblowing@pruksa.com
- ทาง Line Official ID : @pruksacg
- ทางโทรศัพท์ : 0 2080 1739 ต่อ 48611 หรือ 08 4875 4784

หมายเหตุ: บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่มีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ดี ผู้แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน พึงตระหนักว่า การรายงานโดยไม่สุจริต หรือการ รายงานในลักษณะไม่เปิดเผยชื่อนั้น อาจเป็นข้อจำกัดของบริษัทฯ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

7. กระบวนการตรวจสอบและดำเนินการ

- 7.1 เมื่อบริษัทฯ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จะดำเนินการรวบรวมข้อมูล จำแนกประเภท สอบทานข้อมูลเบื้องต้น พิจารณาก่อนการ เพื่อส่งต่อข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ต่อไปนี้

- (1) กรณีเป็นข้อร้องเรียน/เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤติมิชอบ การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ นโยบาย การกำกับดูแลกิจการ หรือกรณีได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือ บุคลากรของบริษัทฯ ทุจริตคอร์รัปชันหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน ให้เสนอข้อมูลไปยังคณะพิจารณาข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการ
- (2) กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า/งานบริการ ให้แจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ Contact Center เพื่อดำเนินการตามระบบรับเรื่องร้องเรียน Customer Service

เจ้าหน้าที่/คณะทำงานผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมและสรุปรายงานข้อร้องเรียน ต่อคณะพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทและ การพัฒนาอย่างยั่งยืน คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการบริหาร เป็นประจำทุก ไตรมาส

7.2 เมื่อคณะพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณาข้อมูล ตามข้อ 7.1 (1) แล้ว

- (1) เห็นว่าข้อมูลยังไม่เพียงพอ อาจมอบหมายให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแต่งตั้ง คณะทำงานตามความเหมาะสม เพื่อตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงเบื้องต้นจนเห็นว่า ข้อมูลเพียงพอ
- (2) เห็นว่าข้อมูลชัดเจน หรือเพียงพอ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงทำหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

7.3 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานและสรุปผลการสอบสวน พร้อมเสนอแนวทางการ จัดการ ต่อคณะกรรมการวินัยเพื่อพิจารณาดัดสินทางวินัย หรือดำเนินการตามความเหมาะสม

7.4 คณะกรรมการวินัยรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริษัทและการ พัฒนาอย่างยั่งยืน คณะกรรมการกำกับการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัทฯ ตามความเหมาะสม

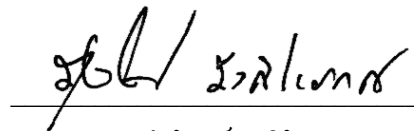
8. บทลงโทษ

ผู้ที่กระทำการใดๆ โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมถึงมีพฤติกรรมที่ ส่อไปในทางกลั่นแกล้ง ข่มขู่ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีอันมิชอบ อันเนื่องมาจากการ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล ต่อผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ให้ข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการตามระเบียบนี้ ให้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งต่อ บริษัทฯ และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนอาจต้องรับผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

9. การสื่อสาร

- 9.1 บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริต รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อให้บุคลากรของบริษัทฯ รับทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การอบรมหรือสัมมนา การประชาสัมพันธ์ช่องทางภายใน และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของบริษัทฯ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างจริงจัง
- 9.2 บริษัทฯ สื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ไปยังสาธารณชน บริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นต้น

ประกาศและมีผลบังคับใช้ ณ วันที่ 13 พฤษภาคม 2568



(นายรุ่งโรจน์ รังสีโยภาส)

ประธานกรรมการบริษัท