



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
WHISTLE BLOWING POLICY
(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2:
27 กุมภาพันธ์ 2568)

S HOTELS & RESORTS PUBLIC COMPANY LIMITED
บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

จัดทำโดย

ฝ่ายการพัฒนาอย่างยั่งยืน / ฝ่ายตรวจสอบภายใน

เห็นชอบโดย

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

อนุมัติโดย

คณะกรรมการบริษัท



S HOTELS & RESORTS PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

สารบัญ	หน้า
1. บทนำ	4
2. วัตถุประสงค์	4
3. ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย	4
4. คำนิยาม	4
5. บทบาท	6
6. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน	7
7. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ	8
8. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	10
9. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	11
10. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน	11
11. กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	14
12. บทลงโทษ	14
13. การสื่อสาร	15
14. การทบทวนนโยบาย	15
15. กรณีมีข้อสงสัย	15

1. บทนำ

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") เชื่อกันว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะนำพาบริษัท ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึง พฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทฯ อีกทั้ง ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเฝ้าระวัง ติดตามการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ (ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน) ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังบริษัทฯ
- 2.2. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ มีกระบวนการที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 2.3. เพื่อกำหนดมาตรการในการเก็บรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ
- 2.4. เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ

3. ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย

นโยบายฉบับนี้บังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนทุกระดับชั้นของบริษัทฯ และบริษัทย่อย รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลที่แสดงถึงการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบายต่าง ๆ จรรยาบรรณธุรกิจ ระเบียบปฏิบัติ และวินัยพนักงานของบริษัทฯ รวมถึงพฤติกรรมในการปกปิดหรือช่วงเหลือการกระทำดังกล่าว

4. คำนิยาม

ข้อความ หรือคำใด ๆ ที่ใช้ในนโยบายฉบับนี้ ให้มีความหมายดังต่อไปนี้ เว้นแต่ ข้อความดังกล่าวจะแสดงหรือได้อธิบายไว้เป็นอย่างอื่น

คำ หรือ ข้อความ	ความหมาย
นโยบายฯ	นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
บริษัทฯ	บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)
บริษัทย่อย	บริษัทจำกัด ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 หรือมีอำนาจควบคุม
กลุ่มบริษัท	บริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ
กรรมการ	กรรมการบริษัท
ผู้บริหาร	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสายแรกนับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า ของบริษัทฯ (ตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต.)
ฝ่ายจัดการ	ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป
พนักงาน	พนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานรายวัน พนักงานตามสัญญาจ้าง ซึ่งได้รับค่าจ้างจากกลุ่มบริษัทฯ
ผู้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานตามระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด
ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแส (Whistle Blower)	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัท หรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งรวมไปถึงผู้สอบบัญชีที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบของกลุ่มบริษัท และ/หรือของทางการ
ผู้มีส่วนได้เสีย	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบ และ/หรือ ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยผู้มีส่วนได้เสียอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์โดยตรงกับองค์กร ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า คู่ความร่วมมือ และ/หรือ เจ้าหนี้ ตลอดจนชุมชน
การกระทำผิด	การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย และระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

คำ หรือ ข้อความ	ความหมาย
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 6 ที่กำหนดไว้ภายใต้นโยบายฉบับนี้

5. บทบาท

5.1 คณะกรรมการบริษัท

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแล ทบทวน และพิจารณาอนุมัตินโยบายฯ รวมถึงรับทราบรายงานกรณีมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำความผิดตามแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใต้ นโยบายฯ ฉบับนี้ของบริษัทฯ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) และพิจารณาอนุมัติผลสรุปและการตัดสินใจเรื่องร้องเรียน ประกอบกับพิจารณาลงโทษ ในกรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้ถูกร้องเรียน

5.2 ประธานกรรมการตรวจสอบ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมั่นใจได้ว่าการ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวจะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม

5.3 คณะกรรมการตรวจสอบ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) และพิจารณาอนุมัติผลสรุปและการตัดสินใจเรื่องร้องเรียน ประกอบกับพิจารณาลงโทษ ในกรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน

5.4 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทบทวน และพิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายฯ ให้แนวทางการจัดการและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายฯ ฉบับนี้อย่างเหมาะสม ให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงรับทราบรายงานกรณีมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ใน การกำหนดแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงภายใต้ขอบเขตของนโยบายฯ ฉบับนี้ เพื่อป้องกันการเกิดกรณีดังกล่าว ขึ้นอีกในอนาคต

5.5 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหาร

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฯ กำกับดูแลไม่ให้เกิด และ/หรือ ไม่กระทำการใด ๆ ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ

5.6 พนักงานทุกคน

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฯ รวมถึงสอดส่องดูแลและแจ้งเบาะแสมายังบริษัทฯ กรณีที่มีการกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายฯ ฉบับนี้

6. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางทางการร้องเรียน ตามข้อ 8. ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือพบเห็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

6.1 **การประพฤติดี** หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายสิทธิมนุษยชน ข้อบังคับ ระเบียบของกลุ่มบริษัท และ/หรือกฎเกณฑ์ของทางการ

6.2 **การทุจริต** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ ฝ่าฝืนกฎหมาย จริยธรรม ระเบียบ นโยบาย หรือกฎบัตรและจรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติในการทำงานของบริษัทฯ เพื่อการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ไม่ว่าในรูปแบบใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งหมายความรวมถึงการกระทำดังนี้

6.2.1 **การยกยอกทรัพย์** หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่นโดยเบียดบังเอาทรัพย์นั้นมาเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม

6.2.2 **การคอร์รัปชัน** หมายถึง การกระทำใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอ การให้คำมั่นสัญญา การขอ การเรียกร้อง การให้หรือรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชน หรือ ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ ยกเว้นกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นหรือจารีตการค้าให้กระทำได้

6.2.3 **การติดสินบน** หมายถึง การให้หรือรับ หรือเสนอว่าจะให้หรือรับ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เช่น เงินสด ของขวัญ หรือสินค้ายาเสพติด การท่องเที่ยวและสันทนาการ เป็นต้น แก่บุคคล เพื่อให้ผู้นั้นกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการตามที่ผู้จ่ายสินบนต้องการ

6.2.4 **การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน** หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลเท็จ หรือปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้ทราบ และโดยการหลอกลวงเช่นนั้น ทำให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- (2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (4) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา
- (5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- (6) เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทฯ หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนกับหน่วยรับแจ้งเรื่องร้องเรียน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ เกี่ยวกับการประพฤติผิด โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ส่งมายังช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตามที่บริษัทฯ กำหนด

อนึ่ง ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นเรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์กระทำการทุจริต หรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสอบสวนข้อเท็จจริงได้ หรือเป็นเรื่องที่ผ่านการร้องเรียนและมีการวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

7. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ

7.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ ผู้ที่พบเห็น ทราบ หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการประพฤติผิดตามข้อ 6.1 และ/หรือ ข้อ 6.2

7.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ประธานกรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

- 7.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ หน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้มีหน้าที่รวบรวม พิจารณาความชัดเจนเพียงพอของ พยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7.6 รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และ กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามนโยบายฉบับนี้
- 7.4 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือ บุคคลใด ๆ ที่ กระทำการแทนกลุ่มบริษัทที่ถูกร้องเรียน หรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดตามข้อ 6.1 และ/ หรือ ข้อ 6.2
- ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่าบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือ สั่งการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย
- 7.5 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนใน การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 7.6 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- (1) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือ ระเบียบต่าง ๆ ตามข้อ 6.1 และกรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตาม ข้อ 6.2 ให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคล ของบริษัทย่อย เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
 - (2) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 6.2 อาจให้หัวหน้าฝ่าย ตรวจสอบภายในเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร่วมกับบุคคลตามข้อ 7.6 (1) ได้
 - (3) กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 6.1 หรือ 6.2 เป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่ บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อ ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ต้องผ่านความ เห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ
 - (4) กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้แต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความ เหมาะสม

(5) กรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

7.7 ผู้มีอำนาจตัดสินใจผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

- (1) กรณีการตัดสินใจผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ
- (2) กรณีการตัดสินใจผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

8. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 7.2 ผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือรับข้อร้องเรียน ไว้ดังนี้

8.1. ช่องทางที่ 1 : ทางไปรษณีย์

นำส่งที่ ประธานกรรมการบริษัท หรือ ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน
บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

123 อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี ชั้น 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

8.2. ช่องทางที่ 2 : ทางอีเมล

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังอีเมล ดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียน	อีเมล
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของบริษัท	compliance@shotelsresorts.com

8.3. ช่องทางที่ 3 : กล่องรับข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน ภายในกลุ่มบริษัทฯ

8.4. ช่องทางที่ 4 : เว็บไซต์บริษัทฯ www.shotelsresorts.com >> นักลงทุนสัมพันธ์ >> การกำกับดูแลกิจการที่ดี >> ช่องทางการร้องเรียน

9. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- 9.1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องตามข้อ 7. จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือ การอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- 9.2. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้กระทำโดยเจตนาสุจริต ซึ่งรวมถึงข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 9.3. บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายฉบับนี้ หรือ ตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

10. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

10.1. ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- 10.1.1 เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7.6 ดำเนินการ ดังนี้
 - (1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 6.1 และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 6.2 – ส่งให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
 - (2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 6.2 – ส่งให้ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- 10.1.2 เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร (แล้วแต่กรณี) นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ฝ่ายละ 1 คน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ ทั้งนี้ กรรมการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน นั้น ๆ และผ่านความเห็นชอบของ คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)

10.1.3 กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน กรรมการ หรือผู้บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7.6 (4) – (5) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

10.2. ระยะเวลาดำเนินการ

10.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

10.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้ประสานงานเรื่อง ร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้ง ละไม่เกิน 7 วันทำการ

10.2.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7.6 (1) - (2) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 7.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วัน ทำการ นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอคำสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับ มาตรการในการลงโทษด้วย

10.2.4 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 7.6 (3) – (5) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่อง ร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 7.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง

ในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามข้อ 10.2.3 และ 10.2.4 ได้ ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้ง ละไม่เกิน 30 วันทำการ

ทั้งนี้ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือ ไม่ขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบตามที่ กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตาม นโยบายฉบับนี้ และต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

10.3. การรายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

10.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

10.3.2 ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร หรือ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 7.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีทุจริตตามข้อ 6.2)

10.3.3 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 7.6 (4) – (5) (แล้วแต่กรณี) ต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 7.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัท

10.3.4 กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้น และพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ สถานะทางการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ และประธานคณะกรรมการตรวจสอบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

10.3.5 ผู้ประสานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นรายไตรมาส

กรณีที่มีหลักฐานชัดเจนและเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีเจตนาหรือพฤติการณ์ชัดแจ้งว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- (1) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
- (2) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย

11. กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



12. บทลงโทษ

12.1. หากผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดหรือกระทำการทุจริต หรือการคอร์รัปชันนั้นจริง ผู้กระทำผิดนั้น ไม่ว่าจะ เป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ย่อมถือว่าเป็นการกระทำผิดนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน กฎ บัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และหากการกระทำผิดนั้นเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดนั้นอาจจะต้องได้รับโทษทาง กฎหมายไม่ว่าในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นด้วย ทั้งนี้ ให้โทษทางวินัยตามระเบียบของ บริษัทฯ และ/หรือ คำตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คำตัดสินของคณะกรรมการบริษัท ถือเป็น อันสิ้นสุด

12.2. ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่ก่อกวน แกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่อง ร้องเรียนหรือเบาะแส หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าวมานั้น ถือว่าผู้นั้นกระทำ

ผิดวินัย และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นต่อไปด้วย

13. การสื่อสาร

13.1. บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรและบุคคลภายในบริษัทฯ รับทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การปฐมนิเทศกรรมการและพนักงานใหม่ งานอบรมหรือสัมมนาประจำปี การติดประกาศในบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต อีเมล เว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นต้น เพื่อให้ทุกคนในองค์กร เข้าใจ เห็นชอบ และปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการดังกล่าวอย่างจริงจัง

13.2. บริษัทฯ สื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ไปยัง สาธารณชน บริษัทย่อย บริษัทร่วม ตลอดจน ตัวแทนทางธุรกิจ คู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) รวมถึงผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจและสนับสนุนให้บุคลากรของบริษัทฯ ยึดมั่นในมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

14. การทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนพิจารณาทบทวนนโยบายรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำหรืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติ

15. กรณีมีข้อสงสัย

หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้ กรุณาติดต่อเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ CACHelpdesk@shotelsresorts.com โดยเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันจะดำเนินการตอบข้อเสนอกถามในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันสามารถขอความเห็นหรือคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญหากมีความจำเป็น รวมถึงมีหน้าที่รวบรวมข้อสอบถามและรายงานต่อคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันเป็นรายไตรมาส

ประกาศ ณ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2568 เป็นต้นไป

- นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ -

(นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์)

ประธานกรรมการ

บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)