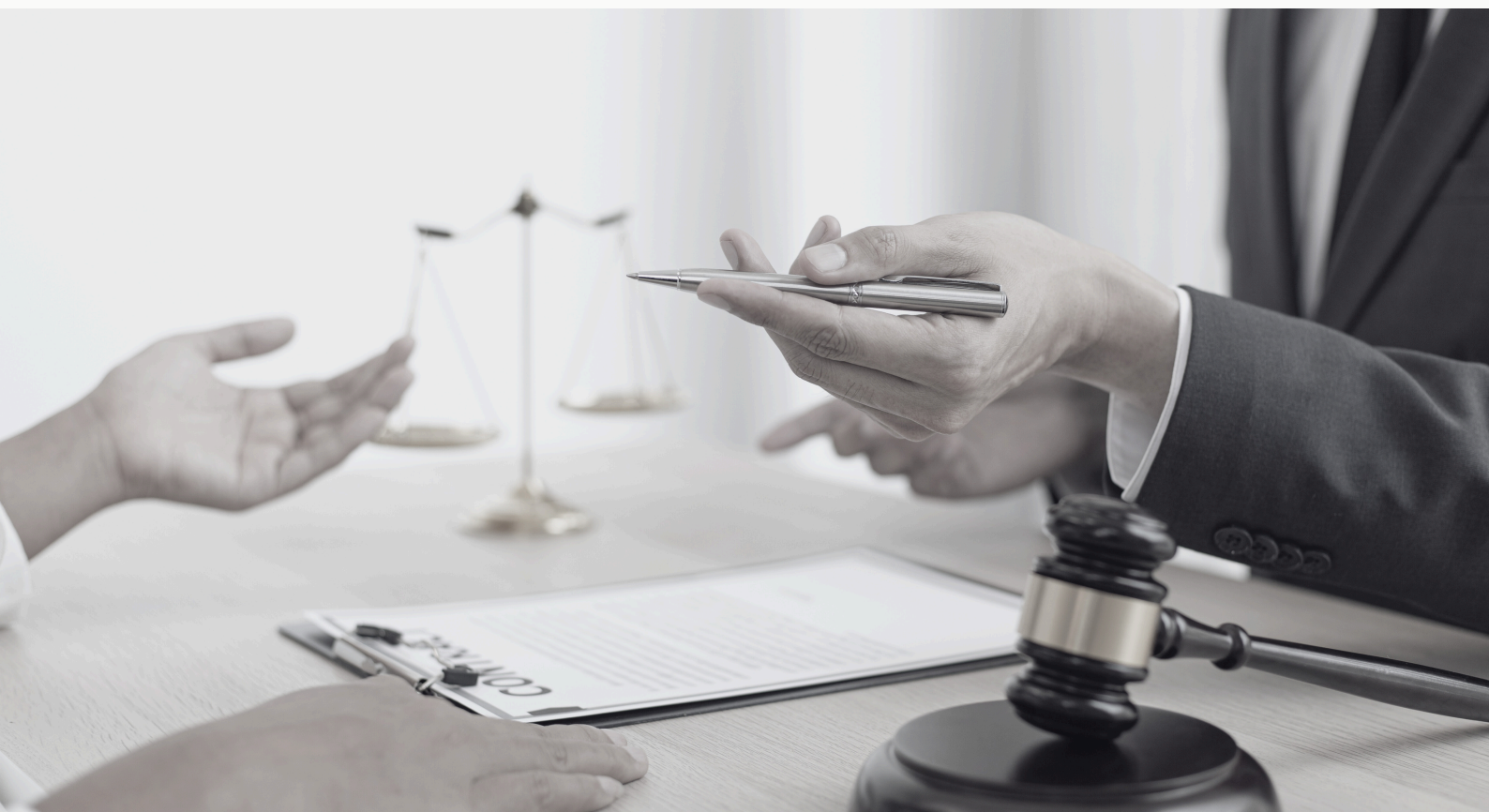


แนวปฏิบัติ การรับเรื่องร้องเรียน

ระเบียบปฏิบัติงาน



 SERMSANG POWER CORPORATION	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร / Doc.No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Document Type	SSP-CC-P-02	1-Nov-2024
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่ / Rev: 00
	Title: Corporate Grievance Mechanism		หน้าที่ 1 จาก 7

ระเบียบปฏิบัติงาน

PROCEDURE

เรื่อง : แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

Title : Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing

Prepared by	Reviewed by	Approved by
ลงชื่อ สุดาร์ตน์ มีชัย ตำแหน่ง ESG Manager	ลงชื่อ สุพิชฌาย์ ชะโลธร ตำแหน่ง เลขานุการบริษัท	ลงชื่อ วรุตม์ ธรรมาวรรณคุปต์ ตำแหน่ง ประธานกรรมการบริหาร
Date : 31/10/2024	Date : 31/10/2024	Date : 1/11/2024

ประวัติการแก้ไขเอกสาร (Document Amendment Record)

แก้ไขครั้งที่ Revision	วันที่เริ่มใช้ Effective Date	คำอธิบายการเปลี่ยนแปลง Description
00	1-Nov-2024	วันที่ประกาศใช้ครั้งแรก (First Announcement)

 SERMSANG POWER CORPORATION	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร / Doc.No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Document Type	SSP-CC-P-02	1-Nov-2024
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 00	
	Title: Corporate Grievance Mechanism	หน้าที่ 2 จาก 7	

1. วัตถุประสงค์

แนวปฏิบัตินี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนด แนวทางและขั้นตอน ในการจัดการข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต (Scope)

แนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมถึงการดำเนินงานของ บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (SSP) และบริษัทในกลุ่ม ซึ่งรวมถึงบริษัทย่อย กิจการร่วมค้า และบริษัทร่วม

3. คำจำกัดความ

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน เราได้กำหนดคำจำกัดความที่สำคัญดังนี้:

SSP: หมายถึง บริษัท เสริมสร้าง พาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กลุ่มบริษัท: หมายถึง บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย กิจการร่วมค้า และบริษัทร่วม

บริษัทย่อย: หมายถึง กิจการที่ SSP มีอำนาจควบคุมทั้งที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศ

กิจการร่วมค้า: หมายถึง กิจการที่ SSP หรือบริษัทย่อยมีอำนาจควบคุมร่วม โดยพิจารณาจากสิทธิและภาระผูกพันตามสัญญาของผู้เข้าร่วมมากกว่าโครงสร้างทางกฎหมาย เงินลงทุนจะรับรู้ด้วยวิธีส่วนได้เสียในงบการเงินรวม

บริษัทร่วม: หมายถึง กิจการที่ SSP หรือบริษัทย่อยมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีอำนาจควบคุมหรืออำนาจควบคุมร่วม เงินลงทุนจะรับรู้ด้วยวิธีส่วนได้เสียในงบการเงินรวม

บุคลากร: หมายถึง กรรมการบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และลูกจ้างทุกประเภท ที่ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรของกลุ่ม SSP

4. ขั้นตอนดำเนินงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ SSP มีขั้นตอนหลักดังนี้

4.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อดำเนินการลงทะเบียน

โดยจะใช้เลขทะเบียนเรื่องร้องเรียนแทนการกล่าวถึงผู้ร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน เพื่อคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการ

4.2 การพิจารณาเบื้องต้น

 SERMSANG POWER CORPORATION	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร / Doc.No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Document Type	SSP-CC-P-02	1-Nov-2024
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 00	
	Title: Corporate Grievance Mechanism	หน้าที่ 3 จาก 7	

ฝ่ายตรวจสอบภายในจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ไม่ว่าการแจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน และดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้:

- **ไม่รับเรื่องร้องเรียน:** เนื่องจากเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือไม่ มีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพิ่มเติมสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่งได้ นอกจากนี้ หากเป็นเรื่องที่คณะกรรมการบริษัทหรือผู้มีอำนาจได้รับไว้พิจารณาดำเนินการแล้ว หรือมีมติตัดสินเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว จะไม่รับเรื่องร้องเรียน
- **ให้สืบสวนต่อโดยคณะสืบสวนข้อเท็จจริง:** หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของ SSP หรือบริษัทย่อย ฝ่ายตรวจสอบภายในจะทำข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้สืบสวนต่อ
- **ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง:** หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น คู่ค้า ชุมชน หรือ บุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ SSP หรือบริษัทย่อย ฝ่ายตรวจสอบภายในจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง

กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป: ฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ฝ่ายตรวจสอบภายในจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบ มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน (สามารถขอขยายเวลาได้ตามความจำเป็น) คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ

กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร: ฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ฝ่ายตรวจสอบภายในจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียน คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบ มาตรการ

 SERMSANG POWER CORPORATION	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร / Doc.No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Document Type	SSP-CC-P-02	1-Nov-2024
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 00	
	Title: Corporate Grievance Mechanism	หน้าที่ 4 จาก 7	

ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน (สามารถขอขยายเวลาได้ตามความจำเป็น) คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระเพื่อ พิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ

กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นและ ทำข้อเสนอแนะว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้หรือไม่ หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน แก่ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียน หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะทำการสืบสวน สรุปลผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบ มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึง แนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน (สามารถ ขอขยายเวลาได้ตามความจำเป็น) หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะแจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและ ป้องกัน รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ

4.4 การแจ้งผลการสืบสวนแก่ผู้ร้องเรียน

ฝ่ายตรวจสอบภายใน/หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะแจ้งผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและมาตรการแก้ไขแก่ ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุด หากการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด จะแจ้งแก่ผู้ร้องเรียน ทราบเมื่อมีความคืบหน้า

4.5 การรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท: ฝ่ายเลขานุการบริษัทจะรวบรวมข้อมูลและนำเสนอคณะกรรมการ บริษัทให้ความเห็นชอบเพื่อเปิดเผยในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี

5. การแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะ สืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน, เรียกบุคคลผู้มีความรู้ ความเข้าใจมาให้ปากคำ, สืบสวน, สรุปลผล, เสนอแนะมาตรการแก้ไขผลกระทบ, มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ, และ บทลงโทษ/แนวทางการจัดการผู้กระทำผิด รวมถึงดำเนินการอื่นใดด้วยความละเอียดรอบคอบและเป็นธรรมกับ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

แนวทางการแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง

คณะสืบสวนข้อเท็จจริง ควรประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 คน หรือขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้มีอำนาจแต่งตั้ง ดังนี้:

 SERMSANG POWER CORPORATION	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร / Doc.No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Document Type	SSP-CC-P-02	1-Nov-2024
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 00	
	Title: Corporate Grievance Mechanism	หน้าที่ 5 จาก 7	

- ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริง: แต่งตั้งจากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียนอย่างน้อย 2 ระดับ เว้นแต่กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นรองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือกรรมการบริษัท ให้แต่งตั้งประธานฯ จากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน 1 ระดับ
- ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย
- ผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย
- บุคคลอื่น ที่ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงเห็นสมควร

ข้อสำคัญ: ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้บังคับบัญชาของโครงการที่ผู้ถูกร้องเรียนเกี่ยวข้อง **จะไม่** อยู่ในคณะสืบสวนข้อเท็จจริง แต่จะต้องให้ความร่วมมือกับการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่ร้องขอ

6. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

SSP ให้ความคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- **การเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ** ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการสืบสวนข้อเท็จจริงจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่มีความจำเป็นตามนโยบายนี้ หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย หากบุคลากรผู้ใดจงใจนำข้อมูลไปเปิดเผย จะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยและ/หรือได้รับโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- **ไม่มีการกระทำใดๆ อันเป็นการตอบโต้** จะไม่มีการกระทำใด ๆ อันเป็นการตอบโต้บุคลากรที่ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง เช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานหรือสถานที่ทำงาน การลดขั้น การพักงาน การข่มขู่ การรบกวนการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม และจะดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรที่ได้กระทำการตอบโต้ดังกล่าว
- **ปกป้องผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด** กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบผลการสืบสวนข้อเท็จจริงด้วย ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิอุทธรณ์โทษทางวินัยตามระเบียบของ บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

 SERMSANG POWER CORPORATION	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร / Doc.No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Document Type	SSP-CC-P-02	1-Nov-2024
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 00	
	Title: Corporate Grievance Mechanism	หน้าที่ 6 จาก 7	

7. การพิจารณาบทลงโทษ

- กรณีบุคลากรของ SSP หรือบริษัทย่อยมีความผิดจริง:
 - **คณะสืบสวนข้อเท็จจริง** จะเสนอแนะบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด รวมถึงตัวการ ผู้ใช้ และผู้สนับสนุนการกระทำผิด โดยสอดคล้องกับระเบียบ บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
 - ข้อเสนอแนะจะถูกนำเสนอต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระ เพื่อหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจดำเนินการของบริษัทและพิจารณาแนวทางการลงโทษ
- กรณีผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่ม SSP มีความผิดจริง:
 - **หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง** จะเสนอแนะแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น ตามขอบเขตที่สามารถกระทำได้
 - ข้อเสนอแนะจะถูกนำเสนอต่อ **ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร** เพื่อพิจารณา

ข้อควรทราบ: ผู้ร้องเรียนที่เจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรการนี้ และจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเริ่มต้นจาก ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องและฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการลงทะเบียน จากนั้นจะแยกตามการพิจารณาเบื้องต้นของฝ่ายตรวจสอบภายใน

- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป:
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในเสนอเรื่องและข้อเสนอแนะต่อ **ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**
 - หากไม่มีมูล จะไม่รับเรื่องและฝ่ายตรวจสอบภายในแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 - หากมีมูล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้ง **คณะสืบสวนฯ**
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน
 - คณะสืบสวนฯ ดำเนินการสืบสวน เสนอแนะมาตรการแก้ไข ป้องกัน และบทลงโทษ
 - คณะสืบสวนฯ รายงานต่อ **ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร** เพื่อพิจารณา และรายงานให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ

 SERMSANG POWER CORPORATION	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร / Doc.No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Document Type	SSP-CC-P-02	1-Nov-2024
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 00	
	Title: Corporate Grievance Mechanism	หน้าที่ 7 จาก 7	

- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการ/ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร:
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในเสนอเรื่องและข้อเสนอแนะต่อ **ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ**
 - หากไม่มีมูล จะไม่รับเรื่องและฝ่ายตรวจสอบภายในแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 - หากมีมูล ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระแต่งตั้ง **คณะสืบสวนฯ**
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน
 - คณะสืบสวนฯ ดำเนินการสืบสวน เสนอแนะมาตรการแก้ไข ป้องกัน และบทลงโทษ
 - คณะสืบสวนฯ รายงานต่อ **ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ** เพื่อพิจารณา และรายงานให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ
- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น:
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในส่งเรื่องให้ **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**
 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเบื้องต้นและเสนอเรื่องและข้อเสนอแนะต่อ **ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**
 - หากไม่มีมูล จะไม่รับเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 - หากมีมูล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้ง **หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง**
 - หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน
 - หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสืบสวน เสนอแนะมาตรการแก้ไข ป้องกัน และแนวทางจัดการผู้กระทำความผิด
 - หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงรายงานต่อ **ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร** เพื่อพิจารณา และรายงานให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ

สุดท้าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน/หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง จะแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน และ ฝ่ายเลขานุการบริษัท จะรวบรวมข้อมูลเพื่อเปิดเผยในรายงานประจำปี