



ชื่อเอกสาร : นโยบายการรับข้อร้องเรียน
วันที่เริ่มบังคับใช้: 25 กรกฎาคม 2567
แก้ไขครั้งที่: 3

นโยบายการรับข้อร้องเรียน (Whistleblower Policy)
บริษัท เคอีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์

บริษัท เคอีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (“**บริษัทฯ**”) ดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กรอบของธรรมาภิบาลที่ดี มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการรับข้อร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของบริษัทฯ มีแบบแผนที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้กรรมการ พนักงาน และบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจ รวมทั้งระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ
- 3) เพื่อให้ผู้ที่ต้องการแจ้งถึงการปฏิบัติงานของกรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ที่ขัดต่อ หรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวข้างต้น ให้บริษัทฯทราบ โดยผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่บริษัทฯ จัดเตรียมไว้
- 4) เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส และบุคคลใด ๆ ที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

คำนิยาม

“**บริษัทฯ**” หมายถึง บริษัท เคอีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

“**กรรมการ**” หมายถึง กรรมการบริษัทฯ

“**พนักงาน**” หมายถึง พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษา และลูกจ้างของบริษัทฯ

“**ระเบียบ**” หมายถึง ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีผลบังคับใช้กับการปฏิบัติของบริษัทฯ



ชื่อเอกสาร : นโยบายการรับข้อร้องเรียน
วันที่เริ่มบังคับใช้: 25 กรกฎาคม 2567
แก้ไขครั้งที่: 3

“การประพฤติผิด” หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือนโยบายและระเบียบของบริษัทฯ และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงประพฤติอันมิชอบในรูปแบบ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในข้อ 1.

“การทุจริต” หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำ ดังนี้

- “การลักทรัพย์” หมายถึง การเอาทรัพย์ของผู้อื่น หรือที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไป โดยต้องการจะครอบครองทรัพย์นั้นไว้เพื่อตนเอง หรือเอาไปขาย หรือให้กับบุคคลที่สาม
- “การยักยอกทรัพย์” หมายถึง การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย และในระหว่างการครอบครองนั้นกลับเบียดบังเอาทรัพย์นั้นเป็นของตนเอง หรือบุคคลที่สาม
- “การคอร์รัปชัน” หมายถึง การเรียก รับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ การกระทำ ไม่กระทำ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์อันมิชอบ
- นอกจากนี้ให้รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยง หรือประโยชน์อย่างอื่นอันไม่เหมาะสม การจัดหา และการกระทำสัญญาอย่างไม่เหมาะสม รวมทั้งการกระทำที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ขอบตนนโยบาย

1. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

1.1 กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ อาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้หากมีการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัทฯ รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การใช้กลไกตามนโยบายฉบับนี้อาจครอบคลุมการประพฤติมิชอบในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- การกระทำความผิดทางอาญา หรือการยุยงส่งเสริมให้กระทำความผิด



ชื่อเอกสาร : นโยบายการรับข้อร้องเรียน
วันที่เริ่มบังคับใช้: 25 กรกฎาคม 2567
แก้ไขครั้งที่: 3

- การกระทำที่สุ่มเสี่ยงใด ๆ ซึ่งรวมถึงการทุจริต การให้สินบน และการขู่กรรโชก
 - การไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ
 - การกระทำ ความประพฤติ หรือการละเว้นการกระทำในทางบัญชี รายงาน บันทึกการ และการ
แนวทางปฏิบัติ และ/หรือการรายงานทางการเงิน หรือการควบคุมภายในที่มีพิรุณ หรือไม่เป็นไป
ตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติทั่วไป
 - เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือความปลอดภัยของบุคคลใด
 - เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
 - การกระทำที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรง
 - การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ เสียหาย หรือเสียประโยชน์
 - กรณีที่ไม่สามารถแก้ไข หรือดำเนินการตามขั้นตอนอันสมเหตุผล ในเรื่องที่สามารถก่อให้เกิด
ค่าใช้จ่าย หรือความเสียหายร้ายแรงต่อบริษัทฯ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้
 - การปิดบังการทำความผิดประเภทต่าง ๆ ข้างต้นโดยเจตนา
- 1.2 ผู้แจ้งสามารถเลือกปกปิดตัวตนได้ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลหลักฐานที่น่าสงสัยจะต้องชัดเจนเพียงพอ เพื่อให้
สามารถตรวจสอบได้
- 1.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มี
ข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียน
หากเป็นไปตามกรณี ดังนี้
- เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์กระทำ หรือประพฤติดัดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะ
ดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้
 - เรื่องที่ได้มีการรับไว้พิจารณาหรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มี
พยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

2. การแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียน หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่า
กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ มีการประพฤติผิด สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน
หรือเบาะแส โดยบริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส เปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่



ชื่อเอกสาร : นโยบายการรับข้อร้องเรียน
วันที่เริ่มบังคับใช้: 25 กรกฎาคม 2567
แก้ไขครั้งที่: 3

ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพจน์ผิดของผู้ถูกร้องเรียน และควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัทฯ

โดยผู้ประสงค์จะแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสสามารถส่งเรื่องถึงคณะกรรมการบริษัทผ่านคณะกรรมการตรวจสอบ หรือหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือเลขาธิการบริษัท หรือช่องทางคอร์รัปชัน (สำหรับพนักงานเท่านั้น) ตามรายละเอียดที่แสดงไว้บนเว็บไซต์บริษัทฯ ภายใต้เมนู “การกำกับดูแลกิจการที่ดี”

3. ข้อมูลที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าวต้องนำเสนอ

- 3.1 ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อหรือช่องทางการติดต่อเพื่อให้บริษัทฯ สามารถแจ้งผลการพิจารณาหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้
- 3.2 ชื่อและนามสกุลของผู้ที่ถูกกล่าวหา
- 3.3 วันที่พบเหตุการณ์
- 3.4 ข้อเท็จจริง รายละเอียด และหลักฐานประกอบ

4. การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่า ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้ร้องเรียนหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต (เช่น เป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ส่วนตัว หรือมีเจตนาทำให้เกิดความแตกแยกภายในบริษัทฯ) หรือเป็นข้อมูลที่ผู้แจ้งไม่เชื่ออย่างแท้จริงว่าเป็นความจริง (เช่น ข่าวลือ) หรือในกรณีการเปิดเผยข้อมูลเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว การกระทำความผิดดังกล่าวจะถือเป็นความผิดทางวินัย และอาจถือเป็นการกระทำความผิดร้ายแรง บริษัทฯ จะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบของบริษัทฯ ต่อไป โดยบริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 4.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ
- 4.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย



ชื่อเอกสาร : นโยบายการรับข้อร้องเรียน
วันที่เริ่มบังคับใช้ : 25 กรกฎาคม 2567
แก้ไขครั้งที่ : 3

5. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

- 5.1 บริษัทฯ ให้คำมั่นว่าจะใช้ความพยายามสูงสุดในการปกป้องผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสต่อการถูกตอบโต้ใดๆ ก็ตาม โดยข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและข้อเท็จจริงจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับด้วยความรอบคอบตามกระบวนการทางกฎหมาย โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำเสนอหรือส่งมอบต่อผู้ที่บริษัทฯ เห็นว่าจำเป็นต้องรู้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสืบสวน ตัดสินใจ หรือในกรณีอื่นใดตามความเหมาะสมเท่านั้น ซึ่งหมายรวมถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หากต้องมีการดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐจำเป็นต้องรู้ข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าว
- 5.2 บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการตอบโต้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส ซึ่งหมายรวมถึงการไม่เลิกจ้าง การไม่กระทำการใดๆ ที่จะเป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส การไม่กระทำการใดที่กระทบต่อหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายอย่างไม่เป็นธรรม และไม่กระทำการใดๆ ที่กระทบต่ออัตราค่าจ้างและผลประโยชน์ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

6. กระบวนการสอบสวน

- 6.1 ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสอบสวนจะต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นอิสระซึ่งไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทั้งนี้ บริษัทฯ อาจแต่งตั้งบุคคลหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือภายนอกเข้ามาช่วยตรวจสอบได้
- 6.2 การสอบสวนจะดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยสอดคล้องกับลักษณะและความรุนแรงของข้อกล่าวหา / ข้อร้องเรียน โดยไม่กระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของการสอบสวน ขั้นตอนแรกของการสอบสวนคือการหาข้อสรุปของการสอบสวนภายในสองสัปดาห์ เว้นแต่ในกรณีที่มีความซับซ้อน กระบวนการสอบสวนอาจใช้เวลานานขึ้น
- 6.3 ในกรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาเป็นพนักงานหรือผู้บริหาร กำหนดให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้มีหน้าที่ตัดสินใจในการกำหนดบทลงโทษ ในกรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาเป็นกรรมการบริษัทหรือกรรมการชุดย่อย หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้มีหน้าที่ตัดสินใจในการกำหนดบทลงโทษ ในกรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาเป็นกรรมการตรวจสอบ กำหนดให้ประธานกรรมการเป็นผู้มีหน้าที่ตัดสินใจในการกำหนดบทลงโทษโดยจะต้องหารือกับที่ปรึกษาอิสระภายนอกซึ่งเข้ามาช่วยทำการสอบสวน



ชื่อเอกสาร :	นโยบายการรับข้อร้องเรียน
วันที่เริ่มบังคับใช้:	25 กรกฎาคม 2567
แก้ไขครั้งที่:	3

7. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้งข่มขู่
ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
หรือเบาะแส หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสตามระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และ
ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับ
ผิดในทางแพ่ง และ/หรือ ทางอาญาและ/หรือ ตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตามกรอบนโยบายบริษัทฯ
ต่อไป

นางสาวชิน หวัง
ประธานกรรมการ
บริษัท เคอีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)