

ระเบียบปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน (Whistleblowing Procedure)



1. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณา การสอบสวน การติดตามผล และการรายงานผลการดำเนินการตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy) ของบริษัท สโตนเฮนจ์ อินเตอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ("กลุ่มบริษัท") เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และรักษาความลับของผู้เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขต ใช้บังคับกับ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษา คู่ค้า ผู้รับเหมา ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแสหรือเกี่ยวข้องกับการสอบสวน

3. ผู้รับผิดชอบ

หน่วยงาน	หน้าที่
คณะกรรมการบริษัท	กำกับดูแลภาพรวม รับทราบเรื่องสำคัญ
คณะกรรมการตรวจสอบ	รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	รับเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการฝ่าฝืนนโยบายและจรรยาบรรณธุรกิจ
เลขานุการบริษัท	ประสานงาน รับเรื่อง จัดเก็บข้อมูล ติดตามสถานะ และรายงานผล
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	สอบสวนกรณีเกี่ยวกับพนักงาน
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	สอบสวนด้านทุจริต ระบบควบคุมภายใน และการเงิน
ที่ปรึกษาภายนอก	สอบสวนกรณีที่มีความซับซ้อนหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

4. เรื่องที่รับแจ้ง เช่น

- การทุจริตหรือคอร์รัปชัน
- การฉ้อโกง
- การยกยอกทรัพย์สิน
- การติดสินบน
- การใช้ข้อมูลภายใน
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- การปลอมแปลงเอกสาร
- การละเมิดกฎหมาย
- การละเมิดจรรยาบรรณ
- การละเมิดสิทธิมนุษยชน
- การคุกคามหรือการล่วงละเมิด
- การเลือกปฏิบัติ
- การละเมิดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม
- การกระทำอื่นที่อาจสร้างความเสียหายแก่กลุ่มบริษัท

ระเบียบปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน (Whistleblowing Procedure)



5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งสามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

- Email คณะกรรมการตรวจสอบ: ac@sti.co.th
- จดหมาย: ผู้รับข้อร้องเรียน ตามที่อยู่ดังนี้
คณะกรรมการตรวจสอบ
บริษัท สโตนเฮนจ์ อินเตอร์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 163 ซอยโชคชัยร่วมมิตร (รัชดา19) ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
- เว็บไซต์บริษัท: www.sti.co.th
- ช่องทางคิวอาร์โค้ด (QR-Code) 
- ช่องทางอื่นที่บริษัทกำหนด

ผู้แจ้งสามารถเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยชื่อก็ได้ ทั้งนี้ การไม่เปิดเผยตัวตนควรมีข้อมูลหรือหลักฐานเพียงพอที่จะใช้ประกอบการพิจารณา

6. ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบ : เลขานุการบริษัท

ระยะเวลา ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการ

1. ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน
2. กำหนดเลขอ้างอิง
3. ประเมินความครบถ้วนของข้อมูล
4. แจ้งการรับเรื่อง (กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้)

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเบื้องต้น

ผู้รับผิดชอบ : คณะกรรมการตรวจสอบ

ระยะเวลา ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่องจากขั้นตอนที่ 1

ดำเนินการประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล

1. พิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตหรือไม่
2. ประเมินความเสี่ยง
3. พิจารณาความเร่งด่วน
4. แต่งตั้งผู้สอบสวน

ระเบียบปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน (Whistleblowing Procedure)



ขั้นตอนที่ 3 สอบสวนข้อเท็จจริง

ผู้รับผิดชอบ : ผู้รับข้อร้องเรียนอาจดำเนินการในขั้นตอนนี้ด้วยตนเองหรืออาจมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

ระยะเวลา : แล้วเสร็จภายใน 30 วัน หากจำเป็นสามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน 30 วัน พร้อมบันทึกเหตุผล

การสอบสวนอาจดำเนินการโดย

- สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบบัญชี
- ตรวจสอบเอกสาร
- ตรวจสอบสถานที่
- ตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีฯ
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม

ผู้สอบสวนต้องไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ได้รับร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 สรุปผลสอบสวน

ผู้รับผิดชอบ : ผู้รับข้อร้องเรียน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

จัดทำรายงานประกอบด้วย

- ข้อเท็จจริง
- ข้อสรุป
- พยานหลักฐาน
- ข้อเสนอแนะ
- การวิเคราะห์
- มาตรการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 5 พิจารณาผล

ผู้รับผิดชอบ : คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทน

การพิจารณา

- กรณีที่มีนัยสำคัญผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจพิจารณานำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา
- เลขานุการบริษัท รายงานผลต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ภายใน 7 วันหลังพิจารณา

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการ

การดำเนินการภายหลังการสอบสวน

เมื่อการสอบสวนแล้วเสร็จ คณะผู้สอบสวนต้องจัดทำรายงานผลการสอบสวน พร้อมข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน ข้อสรุป และข้อเสนอแนะ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาตามสายการบังคับบัญชาหรืออำนาจอนุมัติของบริษัท เพื่อพิจารณา กำหนดมาตรการที่เหมาะสมตามระดับความรุนแรงของเรื่องและผลกระทบที่เกิดขึ้น

ระเบียบปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน (Whistleblowing Procedure)



ในกรณีที่ผลการสอบสวนพบว่ามี การฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท นโยบาย หรือจรรยาบรรณธุรกิจ บริษัทจะดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือกำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก รวมทั้งอาจกำหนดมาตรการควบคุมภายในเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

หากเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ชื่อเสียงของบริษัท สิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย หรือเกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนด บริษัทจะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาสั่งการหรือกำหนดแนวทางดำเนินการเพิ่มเติมตามอำนาจหน้าที่

ในกรณีที่การกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหรือบริษัท บริษัทจะพิจารณาดำเนินมาตรการเยียวยาหรือบรรเทาความเสียหายอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้งพิจารณาดำเนินการเรียกคืนความเสียหายจากผู้ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย หากเห็นสมควร

บทลงโทษ

เมื่อผลการสอบสวนปรากฏว่าผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท นโยบาย หรือจรรยาบรรณธุรกิจจริง บริษัทจะพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาตามลักษณะ ความร้ายแรง ผลกระทบ และเจตนาของการกระทำ ทั้งนี้ การดำเนินการทางวินัยไม่ตัดสิทธิของบริษัทในการดำเนินคดีทางแพ่ง ทางอาญา หรือดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจงใจแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือร้องเรียนโดยไม่สุจริต เพื่อกลั่นแกล้งหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น หากเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท จะได้รับการพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ส่วนกรณีที่เป็นบุคคลภายนอก บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของบริษัทและผู้ที่มีความเสียหาย

ทั้งนี้ การที่ผลการสอบสวนไม่สามารถพิสูจน์ข้อกล่าวหาได้ หรือไม่พบการกระทำผิด จะไม่ถือว่าผู้แจ้งเบาะแสซึ่งแจ้งข้อมูลโดยสุจริตมีความผิด หรือเป็นเหตุให้ถูกดำเนินการใด ๆ ตามระเบียบนี้

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Actions : CAPA)

บริษัทกำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง (Process Owner) จัดทำแผนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action Plan: CAPA) สำหรับข้อบกพร่องหรือสาเหตุที่ตรวจพบจากการสอบสวน พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และรายงานความคืบหน้าต่อเลขานุการบริษัทหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ ทั้งนี้ เลขานุการบริษัทจะติดตามผลและรายงานสถานะการดำเนินการต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตามรอบการรายงานที่กำหนด

ระเบียบปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน (Whistleblowing Procedure)



ขั้นตอนที่ 7 การปิดเรื่องแจ้งเบาะแส

เลขานุการบริษัท ดำเนินการแจ้งผลผู้ร้องเรียน (เท่าที่เปิดเผยได้) และบันทึกเรื่องบนฐานข้อมูล

สรุปกรอบระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา
1.รับเรื่อง	3 วันทำการ
2.พิจารณาเบื้องต้น	7 วันทำการ
3.สอบสวน	30 วัน
ขยายเวลาการสอบสวน	ไม่เกิน 30 วัน
4.รายงานผลผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน	ภายใน 7 วันหลังพิจารณา

8. การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

บริษัทให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ให้ข้อมูล พยาน และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวนซึ่งดำเนินการโดยสุจริต โดยจะรักษาข้อมูลเกี่ยวกับตัวตนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ เปิดเผยเฉพาะต่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจพิจารณาเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการสอบสวนหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งกำหนดมาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเข้าถึง การเปิดเผย หรือการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต

บริษัทจะไม่ยอมรับการกระทำใด ๆ ที่เป็นการตอบโต้ ช่มชู้ คุกคาม กลั่นแกล้ง เลือกปฏิบัติ หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ให้ข้อมูล พยาน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือการให้ข้อมูลโดยสุจริต หากตรวจพบการกระทำดังกล่าว บริษัทจะดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิดตามความเหมาะสม

ในกรณีที่ประเมินแล้วว่าผู้แจ้งเบาะแส ผู้ให้ข้อมูล หรือพยานอาจได้รับผลกระทบต่อความปลอดภัย สิทธิ หรือสภาพการทำงาน บริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี เช่น การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล การจำกัดการเข้าถึงข้อมูล การเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประสานงาน การปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือสถานที่ปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว หรือมาตรการอื่นที่จำเป็น ทั้งนี้ การกำหนดมาตรการดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิทธิและผลประโยชน์อันพึงมีของผู้ได้รับความคุ้มครอง

ระเบียบปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน (Whistleblowing Procedure)



9. การรักษาความลับของข้อมูล

ข้อมูล เอกสาร พยานหลักฐาน บันทึกการสัมภาษณ์ รายงานการสอบสวน ตลอดจนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน ถือเป็นข้อมูลลับ (Confidential Information) ของบริษัท ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่อง การสอบสวน การพิจารณาผล หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลดังกล่าว มีหน้าที่รักษาความลับของข้อมูลอย่างเคร่งครัด และกรณีที่เป็นบุคคลภายนอกบริษัทอาจต้องให้ลงนามในข้อตกลงการรักษาความลับ (Confidentiality Agreement) ตามที่บริษัทกำหนด

ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องใช้ข้อมูลเฉพาะเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ และต้องไม่นำข้อมูลหรือพยานหลักฐานไปเปิดเผย คัดลอก ถ่ายสำเนา ส่งต่อ บันทึกภาพหรือบันทึกเสียง รวมถึงเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือช่องทางอื่นใดให้แก่บุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจตามระเบียบของบริษัท หรือเป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายหรือคำสั่งของหน่วยงานของรัฐกำหนด

บริษัทกำหนดให้มีมาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนตามหลัก **Need-to-Know** โดยอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลในระบบหรือสถานที่ที่มีความปลอดภัย พร้อมบันทึกการเข้าถึง การรับ-ส่ง และการใช้ข้อมูลตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย การแก้ไข การเปิดเผย หรือการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต

การฝ่าฝืนหน้าที่ในการรักษาความลับ หรือการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือการสอบสวนไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือเปิดเผยแก่บุคคลที่ไม่มีอำนาจรับทราบ ถือเป็นกระทำผิดวินัย และบริษัทจะดำเนินการทางวินัย รวมทั้งอาจดำเนินการตามกฎหมายตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี

10. การรายงานผลการดำเนินงาน

เลขานุการบริษัทมีหน้าที่รวบรวม สรุป และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การดำเนินการสอบสวน ผลการพิจารณา และสถานะการดำเนินการแก้ไข เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท ตามสายการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องเป็นประจำอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง (ถ้ามี) ทั้งนี้ รายงานดังกล่าวควรประกอบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียน ประเภทของเรื่อง ผลการสอบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน สถานะการดำเนินการ รวมถึงประเด็นสำคัญที่ควรเฝ้าระวัง โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนหรือผลการสอบสวนเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญ หรืออาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ชื่อเสียงของบริษัท การปฏิบัติตามกฎหมาย สิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย หรือเกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง หรือเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท เลขานุการบริษัทต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและผู้มีอำนาจโดย **ไม่ชักช้า** เพื่อพิจารณาสั่งการหรือกำหนดมาตรการที่เหมาะสม โดยไม่ต้องรอรอบการรายงานตามปกติ

ระเบียบปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน (Whistleblowing Procedure)



11. การเก็บรักษาเอกสารและข้อมูล

เลขานุการบริษัทหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่จัดเก็บและดูแลรักษาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและการสอบสวน ได้แก่ เรื่องร้องเรียน เอกสารประกอบ พยานหลักฐาน บันทึกการสัมภาษณ์ รายงานผลการสอบสวน มติหรือคำสั่งของผู้มีอำนาจ รายงานการดำเนินการแก้ไข ตลอดจนเอกสารหรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นระบบ มีความปลอดภัย สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ และจำกัดสิทธิการเข้าถึงเฉพาะผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้มีอำนาจตามหลัก Need-to-Know เพื่อป้องกันการสูญหาย การแก้ไข การเปิดเผย หรือการนำข้อมูลไปใช้โดยมิชอบ

เอกสารและข้อมูลดังกล่าวให้จัดเก็บทั้งในรูปแบบเอกสารและ/หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรการรักษาความปลอดภัยของบริษัท และต้องเก็บรักษาไว้เป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันที่ปิดเรื่อง หรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล หรือระเบียบการบริหารจัดการเอกสารของบริษัทกำหนด แล้วแต่ระยะเวลาใดจะยาวกว่า ทั้งนี้ เมื่อพ้นระยะเวลาการเก็บรักษา การทำลายเอกสารหรือข้อมูลต้องดำเนินการตามระเบียบการบริหารจัดการเอกสารของบริษัท โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

12. การทบทวนระเบียบ

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้จะมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารอนุมัติการปรับปรุง

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2569

A blue ink signature of Sam Keerati Silavanavong, written in a cursive style.

นายสมเกียรติ ศิลวันนางค์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร