

ที่ IA.28/68\_WW



บริษัท บลู โซลูชั่น จำกัด (มหาชน)

มาตรการการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

*Complaint & Notification Measures*

จัดทำโดย

ฝ่ายตรวจสอบภายใน

มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 08 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป

## มาตรการการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

บริษัทจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อม โปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

### 1. การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชัน อาจสื่อถึงการทุจริต หรือผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อม โปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

#### 1.1 สถานที่ติดต่อเพื่อแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

1. เลขานุการบริษัทฯ อีเมล : [secretary@bluesolutions.co.th](mailto:secretary@bluesolutions.co.th) โทรศัพท์: 02-102-9654
2. ประธานกรรมการตรวจสอบ ศ.ดร.วรภัทร โทษณะเกษม อีเมล : [warapatr@gmail.com](mailto:warapatr@gmail.com)
3. ช่องทางเว็บไซต์: [www.bluesolutions.co.th](http://www.bluesolutions.co.th)
4. อีเมล : [report@bluesolutions.co.th](mailto:report@bluesolutions.co.th)
5. ไปรษณีย์: บริษัท บลู โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) 59/37 ,59/39 ที่ 59 เวสต์เกต หมู่ที่ 2 ต.บางรักพัฒนา อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี 11110

### 2. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

บริษัทมีแนวปฏิบัติในการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- 2.1 เมื่อบริษัทฯ ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน บริษัทจะมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาถ่วงน้ำหนักข้อมูลที่ได้รับจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาเป็นกรรมการฝ่ายบริหารของบริษัทฯ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยความผิด
- 2.2 หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งมา โดยอาศัยการสัมภาษณ์และ/หรือการตรวจสอบเอกสาร

- 2.3 หลังจากตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้วพบว่า มีมูลความจริง หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในจะดำเนินการนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อรับทราบและสั่งการหรือกำหนดแนวทางในการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสม และพิจารณากำหนดบทลงโทษต่อไป
  - 2.4 หากหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิดหรือ เป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด ให้เสนอเรื่องดังกล่าวแก่คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติให้ปิดเรื่อง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
3. การแจ้งผลสรุปต่อผู้แจ้งเบาะแส และผู้ร้องเรียน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการปรับปรุงแก้ไข
- 3.1 หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเรื่องรับข้อร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้แจ้งเบาะแส และผู้ร้องเรียนทราบ (หากผู้แจ้งเบาะแส และผู้ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ให้ตอบกลับ)
  - 3.2 หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเรื่องรับข้อร้องเรียน จัดเก็บบันทึกผลของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้เป็นความลับ และจัดทำเป็นสถิติข้อมูลเบาะแส พร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัททราบ
  - 3.3 ผู้บริหารตามลำดับชั้นของผู้ถูกร้องเรียน ต้องจัดทำแผนการปรับปรุงแก้ไข และมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ และรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ
4. มาตรการคุ้มครอง และบรรเทาความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการแจ้งเบาะแสการฝ่าฝืนหรือละเมิดจรรยาบรรณ
- ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครองและความเป็นธรรมจากการแจ้งข้อมูลหรือการแจ้งเบาะแสที่เป็นประโยชน์กับบริษัทเกี่ยวกับการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ รวมถึงการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัทที่กำหนดไว้ ดังนี้
- 4.1 ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทสามารถรายงานผลลัพธ์ให้ทราบหรือบรรเทาความเสียหายได้ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

- 4.2 บริษัทฯ ถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเฉพาะกรณีที่เป็นแก่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 4.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือบริษัทฯ อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย จะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม
- 4.4 บริษัทฯ จะไม่ลดตำแหน่ง ไม่ลงโทษ หรือให้ผลทางลบใดๆ จากการปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้น จะทำให้บริษัทฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
- 4.5 บริษัทฯ จะไม่ดำเนินการลงโทษหรือดำเนินการตามกฎหมายกับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กรณีบุคคลดังกล่าวให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต แม้ว่าภายหลังดำเนินการสอบสวนแล้วพบว่าไม่มีการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนตามที่ได้รับการแจ้งเบาะแสมา

## 5. บทลงโทษ

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะไม่ลดตำแหน่ง ไม่ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้น จะทำให้บริษัทฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

ผู้บริหาร กรรมการบริษัท และพนักงาน ที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือเพิกเฉยต่อการกระทำผิด หรือรับทราบว่ามี การกระทำผิด แต่ไม่รายงานให้บริษัทฯ ทราบ ต้องได้รับโทษทางวินัยหากเป็น ความผิดที่ร้ายแรง พนักงานอาจถูกพิจารณา เลิกจ้าง ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท หรือ ตามระเบียบประกาศ คำสั่งที่บริษัท ได้กำหนดไว้ นอกจากนั้นหากการ กระทำนั้นผิดต่อกฎหมาย บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ อาจเลิกจ้างงานบุคคลภายนอกที่กระทำการในนามของบริษัทฯ อันเป็นการละเมิด นโยบายหรือ เพิกเฉยต่อการกระทำผิด หรือรับทราบว่ามี การกระทำผิด แต่ไม่รายงานให้บริษัทฯ ทราบ สร้างความเข้าใจผิด ขัดขวาง หรือไม่ให้ความร่วมมือกับการสอบสวน

6. การเผยแพร่และบังคับใช้

- 6.1 บริษัทฯ จะเผยแพร่มาตรการซื้อร่องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันให้กรรมการที่ปรึกษา อนุกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ เช่น กระดานข่าว รายงานประจำปี เว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นต้น
- 6.2 บริษัทฯ จะจัดให้มีการชี้แจงมาตรการซื้อร่องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ให้แก่กรรมการ ที่ปรึกษาอนุกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใหม่
- 6.3 บริษัทฯ จะดำเนินการทบทวนมาตรการซื้อร่องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกปี

มาตรการการซื้อร่องเรียนและการแจ้งเบาะแสได้รับอนุมัติในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 3/2568 วันที่ 7 พฤษภาคม 2568 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 8 พฤษภาคม 2568

ลงชื่อ



(ว่าที่ร้อยตรีวัชรินทร์ วงศ์หาญ)

ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน

ลงชื่อ



( ศ.ดร.วรภัทร โทชนะเกษม )

ประธานกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ

ลงชื่อ



( นายภาณิน ตัณฑเสรษฐี )

กรรมการผู้จัดการ

ลงชื่อ



( นายไพโรจน์ สัตยญะเดชากุล )

ประธานกรรมการ