



บริษัท เอ็กโก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

**แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน**



บริษัท เอ็กโก เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด  
แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

1. นิยาม

บริษัท หรือ เอสโก	หมายถึง บริษัท เอ็กโก เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
กลุ่มเอ็กโก หรือกลุ่มบริษัท หรือบริษัทในกลุ่ม	หมายถึง บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด(มหาชน) รวมทั้ง บริษัท เอ็กโก เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วมที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)
การร่วมค้า	หมายถึง กิจการที่บริษัท ลงทุนในการร่วมค้าโดยมีอำนาจควบคุมร่วม โดยขึ้นอยู่กับสิทธิและภาระผูกพันตามสัญญาของผู้เข้าร่วมการงาน มากกว่าโครงสร้างรูปแบบทางกฎหมายและรับรู้โดยใช้วิธีส่วนได้เสียในการแสดงเงินรวม
บริษัทร่วม	หมายถึง กิจการที่บริษัท มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่ถึงกับควบคุมหรือมีการควบคุมร่วม เงินลงทุนในบริษัทร่วม รับรู้โดยใช้วิธีส่วนได้เสียในการแสดงเงินรวม
บุคลากร	หมายถึง กรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงาน ของบริษัท

## 2. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 2.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้จัดการส่วนทรัพยากรมนุษย์ เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน โดยการดำเนินการต่อไปหลังจากนี้จนเสร็จสิ้นกระบวนการให้ใช้เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแทนการกล่าวถึงผู้ร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

### 2.2 การพิจารณาเบื้องต้น

ให้ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชันพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ไม่ว่าจะการแจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) และดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

#### 2.2.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของบริษัท

ให้ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชันทำข้อเสนอแนะแก่กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ (แล้วแต่กรณี) ดังต่อไปนี้

##### 2.2.1.1 ไม่รับเรื่องร้องเรียนเนื่องจาก

- (1) เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือไม่มีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพิ่มเติมสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่งได้
- (2) เป็นเรื่องที่คณะกรรมการบริษัทหรือผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจดำเนินการได้รับไว้พิจารณาดำเนินการแล้วหรือมีมติตัดสินเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

2.2.1.2 ให้สืบสวนต่อโดยคณะสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.1 – 2.3.2

#### 2.2.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น (คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจของบริษัท)

ให้ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชันส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.3

## 2.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง

### 2.3.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป

- (1) ให้ประธานคณะกรรมการทำงานการต่อต้านคอร์รัปชันนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน และรายงานผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ
- (2) ให้ผู้จัดการส่วนทรัพยากรมนุษย์แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้จัดการส่วนทรัพยากรมนุษย์ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีกเป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้จัดการส่วนทรัพยากรมนุษย์เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ

### 2.3.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้ได้บังคับบัญชาสายตรงของกรรมการผู้จัดการ

- (1) ให้ประธานคณะกรรมการทำงานการต่อต้านคอร์รัปชันนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่ประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน
- (2) ให้ประธานคณะกรรมการทำงานการต่อต้านคอร์รัปชันแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ประธานคณะกรรมการทำงานการต่อต้านคอร์รัปชันติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน

1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีก เป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน

- (4) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่ประธานกรรมการเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชันและแจ้งผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

### 2.3.3 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น (คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจของบริษัท)

- (1) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นและทำข้อเสนอแนะว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้หรือไม่ (นำหลักเกณฑ์ตามข้อ 2.2.1 มาใช้โดยอนุโลม) และให้นำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาแต่งตั้งหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป และรายงานผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ
- (2) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีกเป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชันและแจ้งผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

## 2.4 การแจ้งผลการสืบสวนแก่ผู้ร้องเรียน

ให้ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชัน หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและมาตรการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุดเท่าที่สามารถกระทำได้ หากการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อมีความคืบหน้า

## 2.5 การรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ให้ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชันรวบรวมข้อมูลนำเสนอ กรรมการผู้จัดการ เพื่อรายงานประธานกรรมการ หรือต่อผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้หากบุคลากรที่มีหน้าที่ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์ขัดกันกับเรื่องร้องเรียนใดๆ ให้บุคลากรผู้นั้นงดการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาแต่งตั้งผู้อื่นดำเนินการแทน และหากเป็นกรณีที่ถูกร้องเรียนเป็นประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชัน หรือผู้ได้บังคับบัญชาสายตรง ให้กรรมการผู้จัดการแต่งตั้งผู้บริหารหรือผู้จัดการส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ดำเนินการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

## 3. การแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง

ให้กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน เรียกบุคคลผู้มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมาให้ปากคำ สืบสวน สรุปผล ทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียน มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก และบทลงโทษหรือแนวทางการจัดการผู้ที่กระทำผิด รวมถึงดำเนินการอื่นใดด้วยความละเอียดรอบคอบและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงควรประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 คน หรือขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงซึ่งแต่งตั้งจากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน 1 ระดับ
- (2) ผู้จัดการฝ่ายบริหารองค์กร หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานด้านบุคลากร
- (3) บุคคลหรือตัวแทนที่มีความรู้ด้านกฎหมายหรือความรู้ด้านที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน
- (4) บุคคลอื่นที่ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงเห็นสมควร

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้บังคับบัญชาของโครงการที่ผู้ถูกร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องจะไม่มีอยู่ในคณะสืบสวนข้อเท็จจริง แต่ต้องให้ความร่วมมือกับการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่ถูกร้องขอ

#### 4. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทจะให้ความคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและข้อมูลการสืบสวนข้อเท็จจริงเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย บุคลากรผู้ใดจงใจนำข้อมูลออกไปเปิดเผยจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยและ/หรือได้รับโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ไม่ให้มีการกระทำใดๆ อันเป็นการตอบโต้บุคลากรที่ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง เช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานหรือสถานที่ทำงาน การลดขั้น การพักงาน การข่มขู่ รมกวนการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง รวมทั้งการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม และจะดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรที่ได้กระทำการตอบโต้ดังกล่าว
- (3) ปกป้องผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด โดยกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียนนั้น รวมทั้งให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบผลการสืบสวนข้อเท็จจริงด้วย ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิอุทธรณ์โทษทางวินัยตามระเบียบบริษัท ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

#### 5. การพิจารณาบทลงโทษ

หากผลการสืบสวนพบว่าบุคลากรของบริษัท ผู้ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด รวมทั้งตัวการ ผู้ใช้ และผู้สนับสนุนการกระทำผิดดังกล่าว โดยสอดคล้องกับระเบียบบริษัท ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ เพื่อหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจดำเนินการของบริษัทและพิจารณาแนวทางการลงโทษดังกล่าว

หากผลการสืบสวนพบว่าผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น ตามขอบเขตที่สามารถกระทำได้ และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนที่เจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรการนี้ และจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้วันที่ 9 พฤศจิกายน 2565

ประกาศ ณ วันที่ 9 พฤศจิกายน 2565

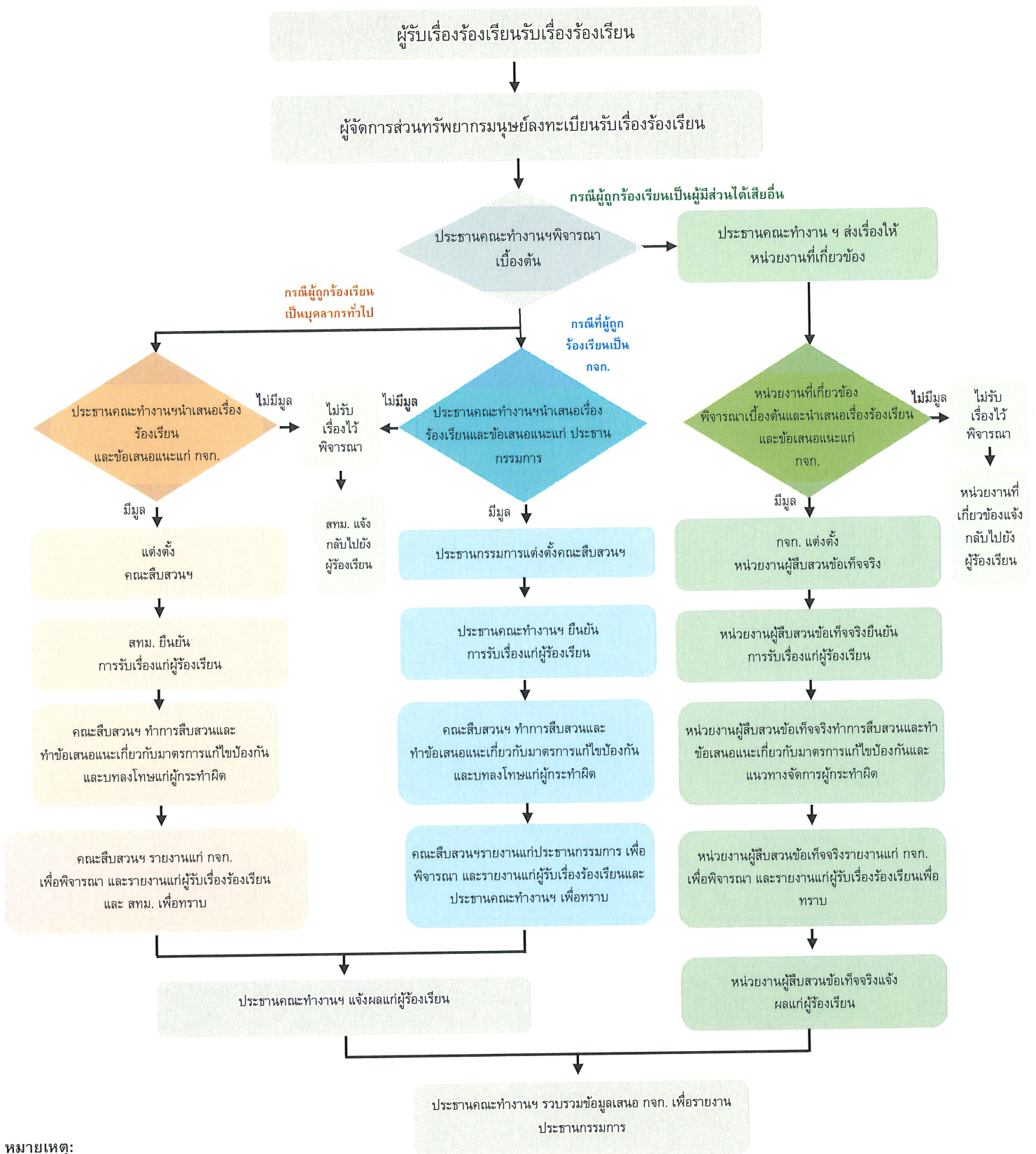


(นายอินทัช ประกอบวณิชกุล)

กรรมการผู้จัดการ



## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



**หมายเหตุ:**

กจก. หมายถึง กรรมการผู้จัดการ  
 ประธานคณะทำงานฯ หมายถึง ประธานคณะกรรมการต่อต้านคอร์รัปชัน  
 สท. หมายถึง ผู้จัดการส่วนทรัพยากรมนุษย์  
 คณะสืบสวนฯ หมายถึง คณะสืบสวนข้อเท็จจริง