

## นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

### 1. วัตถุประสงค์

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ได้จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดนี้ขึ้นเพื่อสนับสนุนและให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในบริษัทฯ หรือจาก บุคคลภายนอก สามารถแจ้งเบาะแสในกรณีที่อาจเกิดการกระทำความผิด การทุจริตคอร์รัปชัน หรือผิดต่อจริยธรรมทาง ธุรกิจ หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยกันปรับปรุงแก้ไข หรือดำเนินการให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส และมี ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น

### 2. ขอบเขตของนโยบาย

ตามนโยบายนี้ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญ ซึ่งอาจ มีผลกระทบในเชิงลบต่อบริษัทฯ อย่างมาก ดังต่อไปนี้

2.1 การกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการไม่ปฏิบัติตามนโยบายในเรื่องบรรษัทภิบาล จรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

2.2 การฝ่าฝืนกฎระเบียบ และข้อบังคับของบริษัทฯ

2.3 รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง และการจัดทำเอกสารทางการเงินที่เป็นเท็จ

2.4 การกระทำที่เป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์

2.5 นโยบายนี้ให้ใช้บังคับกับพนักงานทุกคนของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

2.6 นโยบายนี้ครอบคลุมการกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชัน (ทั้งที่ปรากฏแล้ว หรือสงสัย) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ พนักงาน ผู้ขายสินค้า/บริการ เจ้าหนี้ ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น กรรมการ และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ และ/หรือ บริษัทย่อย

### 3. คำนิยาม

ข้อความ หรือ คำใด ๆ ที่ใช้ในนโยบายนี้ ให้มีความหมายดังต่อไปนี้ เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะแสดงหรือได้ อธิบายไว้เป็นอย่างอื่น

ก. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานประจำ พนักงานทดลองงาน และพนักงานสัญญาจ้างพิเศษ ตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและสภาพการจ้างของบริษัทฯ

ข. **ผู้บริหาร** หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายแรกถัดจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และ

ให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป หรือเทียบเท่า

ค. ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง พนักงาน ผู้บริหาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ และ/หรือ บริษัทย่อย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ

ง. การกระทำผิด หมายถึง การกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือผู้บริหาร ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนนโยบายและจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัทฯ และตามข้อบังคับการทำงานของบริษัท ตัวอย่างรูปแบบการกระทำผิด เช่น "เปิดเผยสารสนเทศอันเป็นความลับนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ" มีผลประโยชน์ขัดกันอย่างร้ายแรง โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนในฐานะพนักงานหรือผู้บริหารมากกว่าประโยชน์ของบริษัทฯ "ดำเนินการอันไม่สมควรเพียงประโยชน์ของตนเอง หรือผู้อื่น" เปิดเผยหรือใช้ข้อมูลความลับทางการค้าหรือธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น รับหรือแสวงหาสิ่งของอันมีมูลค่าจากผู้รับจ้าง ผู้ส่งสินค้า หรือบุคคลผู้ให้บริการ หรือส่งสินค้าต่าง ๆ ให้บริษัทฯ รวมถึงการรับค่านายหน้าในทางลับหรือ "เงินจูงใจใต้โต๊ะ" 1 การบังคับ คุกคาม การละเว้นการปฏิบัติ หรือการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน ผู้ขายสินค้า/บริการ เจ้าหน้าที่ ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น กรรมการ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ตลอดจนบุคคลภายนอก

จ. การทุจริตคอร์รัปชัน หรือ คอร์รัปชัน (Corruption) หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ ฝ่าฝืนกฎหมาย จริยธรรม ระเบียบ นโยบาย หรือกฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ของบริษัทฯ เพื่อการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ไม่ว่าในรูปแบบใด อาทิ การให้หรือรับสินบน การนำเสนอ การให้คำมั่นว่าจะให้ การขอ หรือเรียกร้อง ซึ่งเงินทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใด ซึ่งไม่เหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน หรือบุคคลอื่นใดที่มีความเกี่ยวข้องทาง ธุรกิจ เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ได้มาเอื้อประโยชน์ หรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจหรือ ประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่นหรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

ฉ. บริษัทย่อย หมายถึง บริษัทที่มีลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังนี้

(1) บริษัทที่บริษัทฯ มีอำนาจควบคุมกิจการ

(2) บริษัทที่บริษัทตาม

(1) มีอำนาจควบคุมกิจการ

(2) บริษัทที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกิจการของบริษัทตาม ต่อไปเป็นทอด ๆ โดยเริ่มจากการอยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกิจการของบริษัทตาม

#### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

##### 4.1 พนักงาน

(1) พนักงานมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานทราบ และ/หรือ ตามช่องทางที่กำหนดไว้ใน

นโยบายฉบับนี้โดยทันที หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามี การกระทำผิด หรือการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้น เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

(2) พนักงานต้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแก่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ที่ทำหน้าที่ สอบสวนการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน

#### 4.2 ผู้บริหาร

(1) เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมทั้งมีหน้าที่สอดส่องดูแลและส่งเสริม ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามนโยบายและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

(2) ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบ ส่งเสริม และจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและมี ประสิทธิภาพเพื่อ ป้องกันการกระทำผิด การทุจริตคอร์รัปชัน ในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ รวมถึงทำความเข้าใจลักษณะของการกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชันใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในฝ่ายของตนเอง "ตระหนักถึง ความผิดปกติที่บ่งชี้ถึงการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน

(3) ผู้บริหารมีหน้าที่ให้การสนับสนุนและร่วมมือแก่ฝ่ายตรวจสอบภายใน คณะกรรมการสอบสวน และ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการสอบสวนการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน

#### 4.3 ฝ่ายตรวจสอบภายใน

มีความรับผิดชอบเบื้องต้น ในการสอบสวนการกระทำผิดหรือการกระทำทุจริตคอร์รัปชันตามที่ได้ กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

#### 4.4 ผู้สอบบัญชี

ผู้สอบบัญชีที่พบพฤติการณ์อันควรสงสัยว่ากรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ มีกระทำผิดหรือการ กระทำทุจริตคอร์รัปชัน ให้ผู้สอบบัญชีแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติการณ์ดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจสอบ ของบริษัทฯ ทราบโดย ไม่ชักช้า

#### 4.5 คณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวน มีหน้าที่รับผิดชอบสืบสวนสอบสวน รวมทั้งรวบรวมพยานหลักฐานและ ดำเนินการอื่นใด เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความจริง

### 5. ช่องทางและการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชัน

ช่องทางในการรายงานข้อมูลเบาะแสการกระทำผิด หรือการทุจริตคอร์รัปชันใด ๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ พนักงานทุกคน และบุคคลภายนอกสามารถส่งเป็นหนังสือพร้อมระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ อีเมล (ถ้ามี) ได้ทางช่องทาง ต่อไปนี้ 1 อีเมล : matika.a@gsc-service.com " โทรศัพท์ : +(66) 2-793-9999 ต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน " ส่งไปรษณีย์ตามที่อยู่ ดังนี้

ฝ่ายตรวจสอบภายใน บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2991/14-15 อาคารวิสุทธิธานี  
ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

**หมายเหตุ** สำหรับช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อยให้เป็นไปตามประกาศของบริษัทนั้น ๆ

บริษัทฯ ถือว่าพนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบรายงานการพบเห็นการกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชัน การรายงานหรือให้ข้อมูลจะต้องทำด้วยเจตนาสุจริต การจงใจให้ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือใส่ร้ายผู้อื่นทำให้บุคคลอื่นและบริษัทฯ เสียหาย จะถูกบริษัทฯ ลงโทษทางวินัยและดำเนินคดีตามกฎหมาย ในการให้ข้อมูลรายงานหรือแจ้งเบาะแส ให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

กรณีผู้แจ้งเบาะแสเป็นพนักงาน เมื่อพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการกระทำผิดหรือการทุจริต คอร์รัปชันเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย ต้องแจ้งให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการเป็นผู้กำหนดทราบโดยทันที ไม่ว่าจะด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ พนักงานไม่ควรที่จะดำเนินการสอบสวน หรือ ซักถามใด ๆ เกี่ยวกับการกระทำที่สงสัยด้วยตนเอง

กรณีผู้แจ้งเบาะแสมิใช่พนักงาน เมื่อพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการกระทำผิดหรือการทุจริต คอร์รัปชันเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยสามารถแจ้งผ่านช่องทางในข้อ 5.1

ในการแจ้งการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน ผู้แจ้งเบาะแสจะต้องเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองไว้ อย่างไรก็ตามผู้แจ้งเบาะแสสามารถเลือกที่จะเปิดเผย หรือไม่เปิดเผยชื่อของตนเองกับคณะกรรมการสอบสวนในชั้นสอบสวนได้

5.1 หากอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่สะดวกใจที่จะแจ้งต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสสามารถเลือกแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

- (1) ผ่านช่องทางเว็บไซต์: [gsc-servicecenter.com](http://gsc-servicecenter.com)
- (2) ผ่านทางอีเมล: [matika.a@gsc-service.com](mailto:matika.a@gsc-service.com)
- (3) ผ่านคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้ประสานงาน ตามประกาศแนบท้าย

**หมายเหตุ** สำหรับช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อยให้เป็นไปตามประกาศของบริษัทนั้น ๆ

ในกรณีที่ผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการ (Director) หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน ให้แจ้งถึงประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัท ผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายต่าง ๆ ตามข้อ 5.1 เมื่อได้รับแจ้งว่ามีการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้นต้องรายงานฝ่ายตรวจสอบภายในของ บริษัทฯ (หรือของสายงานธุรกิจที่ตนเองสังกัด) ทันที

5.2 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

มีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และต้องจัดทำรายงานสรุปการรับเรื่องการแจ้งข้อมูลการกระทำ ผิดและการทุจริตคอร์รัปชันให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาส

ละครั้ง

## 6. การสอบสวนการกระทำผิด และการทุจริตคอร์รัปชัน

การสอบสวนการกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชัน ต้องดำเนินการด้วยความเที่ยงธรรมและปราศจากอคติใดๆ เพื่อให้ได้ทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์เรื่องที่ร้องเรียนว่าผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชันหรือไม่ และ ต้องดูแลรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของทั้งผู้ถูกกล่าวหา พนักงานและบริษัทฯ ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับในเบื้องต้นร่วมกับฝ่าย กฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนางานองค์กรและฝ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ หรือสายธุรกิจ โดยในการตรวจสอบ ข้อมูลดังกล่าวให้ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถดำเนินการสอบสวนเอกสาร ข้อมูล อีเมล ตลอดจนข้อมูลอื่นใดของ บริษัทฯ หรือที่บริษัทฯ มีความเกี่ยวข้องและสอบถามข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลได้

- เมื่อตรวจสอบข้อมูลและพบว่าข้อมูลที่ได้รับมีมูลข้อเท็จจริงว่าอาจมีการกระทำความผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ ฝ่ายตรวจสอบภายในร่วมกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการเสนอผู้มีอำนาจของบริษัทฯ หรือสายธุรกิจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน กรณีที่คาดว่าจะมีมูลค่าความเสียหายเกินกว่า 1 ล้านบาท หรือเกี่ยวข้องต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ให้หัวหน้า ฝ่ายตรวจสอบภายในรายงานให้ ประธานคณะกรรมการบริษัท และประธานคณะกรรมการตรวจสอบทราบโดยทันที

### 6.1 คณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนมีองค์ประกอบ คุณสมบัติ และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) องค์ประกอบและคุณสมบัติ

คณะกรรมการสอบสวน ต้องประกอบด้วยกรรมการสอบสวนไม่น้อยกว่าสามคน โดยมีประธานคณะกรรมการสอบสวนเป็นผู้บริหารระดับตั้งแต่ ผู้อำนวยการ (Director) ขึ้นไป และควรมีตัวแทนจากฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายกฎหมาย เข้าร่วมเป็นกรรมการสอบสวน

กรรมการสอบสวนต้องมีความเป็นอิสระ มีความรู้ และคุณสมบัติที่เหมาะสมเกี่ยวกับเรื่องการสอบสวนตามนโยบายนี้ และจะต้องไม่เป็นบุคคลดังต่อไปนี้

ก) ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ต้องสงสัย

ข) มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ต้องสงสัย นอกเหนือจากการจ้างงานกับบริษัทฯ

ค) มีสาเหตุโกรธเคืองผู้ถูกกล่าวหา

ง) มีเหตุอื่น ซึ่งอาจทำให้การสอบสวนไม่เป็นธรรม

นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ (Director) ในสายงานที่ต้องสงสัยกระทำความผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน อาจส่งตัวแทนจากสายงานที่มีความเป็นอิสระจากผู้ต้องสงสัยกระทำความผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน เข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนและให้ข้อมูล นอกจากนี้คณะกรรมการสอบสวนอาจเชิญผู้เชี่ยวชาญ ต่าง ๆ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

(2) อำนาจในการสอบสวน เพื่อประโยชน์ในการสอบสวน ให้คณะกรรมการสอบสวนมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ก) สอบสวนค้นหาข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน เพื่อให้การสอบสวนได้ความจริง ยุติธรรม
- ข) เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของฝ่ายที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ได้อย่างอิสระและไม่จำกัด
- ค) มีอำนาจในการสอบถาม สำเนา และ/หรือ เคลื่อนย้ายไฟล์ ดั๋ว หรืออุปกรณ์เก็บเอกสารต่าง ๆ ของบริษัทที่พนักงาน หรือฝ่ายต่างๆ เก็บรักษา โดยจะแจ้งหรือขอความยินยอมจากผู้รับผิดชอบเห็นชอบก่อนหรือไม่ก็ได้
- ง) มีอำนาจในการว่าจ้าง (ตามระเบียบของบริษัทฯ) ขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกตามความจำเป็นและเหมาะสม
- จ) แต่งตั้งหรือถอดถอนอนุกรรมการ เพื่อดำเนินการตามที่กล่าวข้างต้น แล้วรายงานต่อคณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ คณะกรรมการสอบสวนไม่มีอำนาจในการลงโทษ ไล่ออก หรือเลิกจ้างผู้ใด อย่างไรก็ตาม อาจให้คำแนะนำ เพื่อดำเนินการให้มีการลงโทษทางวินัยในรายงานการสอบสวนก็ได้

## 6.2 การดำเนินการสอบสวน

ในการดำเนินการสอบสวน คณะกรรมการสอบสวนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ไม่คำนึงถึงตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน หรือความสำคัญใด ๆ ของผู้ต้องสงสัยกระทำความผิด หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่มีต่อ บริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่ บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- (2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือ ผู้กล่าวหา
- (4) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- (5) เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐาน ใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

## 6.3 กำหนดระยะเวลาการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงานผลการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน 45 วัน นับจากวันที่ได้รับทราบการแต่งตั้ง ถ้ามีความจำเป็นซึ่งไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ดังกล่าวได้ ให้คณะกรรมการสอบสวนรายงานเหตุที่ทำให้การสอบสวนล่าช้า เพื่อขอขยายเวลาต่อผู้มีอำนาจของบริษัทฯ ครั้งละไม่เกิน 30 วัน

## 6.4 การรายงานผลการสอบสวน

เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนจัดทำรายงานผลการสอบสวน และ

รายงาน ต่อผู้ที่ลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน รวมทั้งรองประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน (CFO) หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย และผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ รายงานผลการสอบสวน ควรประกอบด้วยรายละเอียด ต่อไปนี้

- (1) วัน เวลาและสถานที่ ที่สงสัยว่ามีการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้น
- (2) ลักษณะ หรือประเภทของการกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชัน
- (3) จำนวนและมูลค่าเป็นตัวเงินของทรัพย์สิน หรือรายการอื่นใด ที่สงสัยว่าเกี่ยวข้อง (ในกรณีที่ เป็นทรัพย์สินที่สูญหาย หรือเสียหายให้ประเมินมูลค่าดั้งเดิม และมูลค่าปัจจุบันด้วย)
- (4) คำแถลงว่ามีการทุจริตคอร์รัปชัน หรือมีความประมาทเลินเล่อในส่วนของบุคคล ได้มีการรายงานให้บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือไม่ (ถ้ามีแจ้งรายละเอียดบุคคล และสภาพของการกระทำที่น่าสงสัย การละเว้น หรือความประมาท)
- (5) การสูญหาย ความเสียหาย หรือการยกยอก มีประกันภัยคุ้มครองหรือไม่
- (6) จุดอ่อนของการควบคุมภายใน หรือเรื่องการไม่ปฏิบัติตามกระบวนการทำงานที่ได้กำหนดไว้ และข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- (7) สรุปผลของการสอบสวนนี้ ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในรายงานผลการสอบสวนต่อคณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมครั้งถัดไป

## **7. การลงโทษทางวินัยและการดำเนินคดีทางกฎหมาย**

บริษัทฯ จะใช้รายงานผลการสอบสวนเพื่อพิจารณาว่า บริษัทฯ ควรดำเนินการอย่างไรต่อภายหลังเสร็จสิ้นการสอบสวน การพิจารณาจะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ได้มาในแต่ละกรณี ความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง หรือคาดว่า จะเสียหายต่อบริษัทฯ และสิ่งที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย การดำเนินการอย่างใด ขึ้นอยู่กับลักษณะความร้ายแรงของ ข้อเท็จจริงและเรื่อง โดยเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และสภาพการจ้างของบริษัทฯ

## **8. การคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล**

8.1 เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทฯ จะกำหนดให้ข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับการคุ้มครอง โดยปกปิดชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคล ไว้เป็นความลับ (Confidential) โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึง ข้อมูลดังกล่าวได้ และผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อ ร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

**8.2 บริษัทฯ ไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคาม พนักงานผู้ให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชัน** รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต บริษัทฯ จะให้ความคุ้มครองและห้ามพนักงานหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือขู่ว่าจะดำเนินการต่าง ๆ จากการที่พนักงานให้ข้อมูลเรื่องการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น รวมไปถึงกรณีบุคคลอื่นนั้นฟ้องร้อง ดำเนินคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ หากผู้ใดกระทำการฝ่าฝืน ดังกล่าว จะถูกลงโทษทางวินัย และอาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดหากการกระทำนั้นถือเป็นการกระทำความผิดตามกฎหมาย

**8.3 บริษัทฯ อาจให้ความคุ้มครองเพิ่มเติมเป็นพิเศษตามความเหมาะสม** โดยจะพิจารณาจากระดับความร้ายแรงและความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนถูก ข่มขู่ คุกคาม ให้รายงานต่อหัวหน้าฝ่าย ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร โดยทันที ซึ่งหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กรจะทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้ให้ข้อมูลตามนโยบายฉบับนี้

**8.4 กรณีพนักงานให้ข้อมูลการกระทำผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชัน** ด้วยเจตนาสุจริต แม้ว่าภายหลังบริษัทฯ ได้ดำเนินการสอบสวนแล้วและพบว่าไม่มีการกระทำความผิดตามที่ได้ร้องเรียน บริษัทฯ จะไม่ดำเนินการลงโทษใด ๆ กับ พนักงานที่ให้ข้อมูล อย่างไรก็ตาม หากผลการสอบสวนพบว่าไม่มีมูลข้อเท็จจริงใด ๆ ตามที่ร้องเรียน และได้ทำด้วยเหตุเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นอันตรายหรือให้ข้อมูลเท็จ บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินการลงโทษพนักงานที่ให้ข้อมูล ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีบทลงโทษตั้งแต่ ตักเตือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร การพักงาน จนถึงการให้ออกจากงาน รวมทั้งพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

## 9. แนวปฏิบัติสำหรับการสอบสวน

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการสอบสวนเป็นไปอย่างโปร่งใสและเที่ยงธรรม

**9.1 การส่งพนักงานระหว่างสอบสวน** ในระหว่างขั้นตอนของการสอบสวนตามนโยบายนี้ คณะกรรมการสอบสวนอาจเสนอต่อหัวหน้างานระดับ ตั้งแต่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) / ผู้อำนวยการ (Director) ขึ้นไป โดยการปรึกษาร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ มีคำสั่งพนักงานที่สงสัยว่ากระทำความผิดหรือการทุจริตคอร์รัปชันได้ ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ

**9.2 การตรวจสอบเอกสารและการตรวจค้น** คณะกรรมการสอบสวน ควรเก็บรวบรวมพยานหลักฐานและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ เพื่อเข้าใจ ข้อเท็จจริง เรื่องราวทั้งหมด รวมทั้งจัดเก็บเอกสารไว้ในที่ปลอดภัย ก่อนเริ่มดำเนินการสอบถ้อยคำในกรณีต้องมีการค้นตัวหรือค้นหาเอกสารส่วนตัวของพนักงาน เช่น กระเป๋าเงิน กระเป๋าถือ เพื่อหา เอกสารหรือหลักฐาน จะต้องให้ผู้ถูกตรวจค้นลงนามยินยอมในแบบหนังสือยินยอมให้ตรวจค้น หากพนักงานปฏิเสธไม่ลงนาม ก็ให้บันทึกเป็นหมายเหตุ

### 9.3 การสอบถ้อยคำ

(1) การสอบถ้อยคำ เป็นกระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการจากผู้ที่มี



ความรู้ที่เกี่ยวข้อง กรรมการสอบสวน มีอำนาจเข้าถึง ติดต่อ สอบถามพนักงาน และบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่ง ข้อมูลต่าง ๆ ในระหว่างการค้นหาข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ในการสอบสวนคณะกรรมการสอบสวน ไม่จำเป็นต้องแจ้งฝ่ายจัดการและผู้จัดการอื่น ๆ ถึงการติดต่อพนักงานในระหว่างการค้นหาข้อเท็จจริง

(2) การสอบถ้อยคำ อาจขอให้ผู้ต้องสงสัยหรือบุคคลอื่นใด ให้ถ้อยคำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยการบันทึกเทปก็ได้ การสอบถ้อยคำทุกครั้งควรมีตัวแทนของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กรเข้าร่วม และควรมีประธานคณะกรรมการสอบสวนเข้าร่วมด้วย

(3) ให้ผู้แทนฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือเลขานุการคณะกรรมการสอบสวน เป็นผู้ทำบันทึกการสอบถ้อยคำไว้อย่างรัดกุม และให้ประธานคณะกรรมการสอบสวน และผู้ให้ถ้อยคำลงนามในบันทึกทุกครั้ง หากผู้ให้ถ้อยคำปฏิเสธไม่ลงนาม ก็ให้บันทึกเป็นหมายเหตุไว้ด้วย ในการสอบสวน อาจใช้เทปบันทึกการสอบถ้อยคำก็ได้

(4) การสอบถ้อยคำใด ๆ ควรดำเนินการในห้องที่จัดไว้เป็นสัดส่วนเฉพาะ ไม่มีการข่มขู่ และจะต้องหลีกเลี่ยงการกล่าวหาต่าง ๆ เมื่อเสร็จสิ้นการสอบถ้อยคำ ควรให้ผู้ถูกสอบถ้อยคำลงนามในเอกสารว่า ตนเองรับทราบว่าจะต้องเก็บเรื่องที่ได้มีการซักถามต่าง ๆ นั้นไว้เป็นความลับ

**9.4 การสอบถ้อยคำผู้ถูกกล่าวหา** คณะกรรมการสอบสวนควรสอบถ้อยคำกับผู้ต้องสงสัยทุกคน ทั้งนี้ การสอบถ้อยคำจะเป็นการเปิดโอกาส ให้ผู้ต้องสงสัยได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและข้อกล่าวหาในด้านของตนเอง ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญของกระบวนการค้นหา ข้อเท็จจริงตามหลักของกระบวนการยุติธรรม โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้ต้องสงสัยจะให้ความร่วมมือในการสอบสวน หรือไม่ก็ตาม สิ่งสำคัญคือการบันทึกข้อมูลตามที่ผู้ถูกกล่าวหาได้ให้ไว้อย่างถูกต้อง บันทึกถ้อยคำนี้อาจถูกใช้ใน การพิจารณาลงโทษทางวินัยหรือการดำเนินการทางกฎหมาย

**9.5 การใช้สิทธิพลเหนือการสอบสวน** บุคคลที่เกี่ยวข้องในการสอบสวน พึงตระหนักว่าตนเองมีหน้าที่ คือการหาความจริงให้ปรากฏ ดังนั้น ต้องไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ไปมีอิทธิพลที่มีผลต่อการสอบสวน

## **10. การจัดเก็บรักษาและการเปิดเผยข้อมูล**

**10.1** ในระหว่างการสอบสวนการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ประธานคณะกรรมการสอบสวน มีหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานและบันทึกการให้ถ้อยคำทั้งหมดที่ได้รับมา เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วให้นำส่งต้นฉบับ ของบันทึกการให้ถ้อยคำและเอกสารประกอบ รวมทั้งเทปบันทึกการให้ถ้อยคำแก่ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้จัดเก็บรักษา

**10.2 ห้ามจัดทำสำเนารายงานผลการสอบสวน** (ไม่ว่าโดยการพิมพ์ หรือวิธีการอื่นใด) ส่งให้บุคคลอื่นใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยแก่บุคคลตามที่ระบุไว้ในหน้ารายงานเท่านั้น หากผู้ใดต้องการขอรายงานผลการสอบสวนหรือทำสำเนา ต้องจัดทำคำขอเป็นลายลักษณ์อักษรมายังหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในพร้อมเหตุผลตามสมควร

## **11. คำถามเกี่ยวกับนโยบาย**

หากมีข้อสงสัยหรือคำถามใด ๆ เกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้ สามารถสอบถามได้กับหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ หรือสายงานที่ตนเองสังกัด

## 12. การดูแลและทบทวนนโยบาย

ฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดตาม ดูแลให้การปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัตินี้ รวมทั้งปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและ สอดคล้องกับข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามความจำเป็นและเหมาะสมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดฉบับนี้ ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566 โดยให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566



(นายเฉลิมพงษ์ มหาวาณิชยวงศ์)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)