



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส บริษัท มาสเตอร์ สไตล์ จำกัด (มหาชน)

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของบริษัท มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 1.2 เพื่อให้กรรมการ พนักงาน และบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัท ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งระเบียบต่างๆ ของบริษัท
- 1.3 เพื่อให้ผู้ที่ต้องการแจ้งถึงการปฏิบัติงานของกรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัท ที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวข้างต้นให้บริษัททราบ โดยผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆ ที่บริษัทจัดเตรียมให้
- 1.4 เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัท ด้วยความสุจริตใจได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2. คำนิยาม

“บริษัท” หมายถึง บริษัท มาสเตอร์ สไตล์ จำกัด (มหาชน)

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการบริษัทของบริษัท

“พนักงาน” หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษา และลูกจ้างของบริษัท

“ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ ที่พนักงานไว้วางใจที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ระเบียบ” หมายถึง ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีผลบังคับกับการปฏิบัติของบริษัท

“การประพฤติผิด” หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัท และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของบริษัท รวมถึงประพฤติดันมิชอบในรูปแบบและเหตุการณ์ต่างๆ ที่กำหนดไว้ในข้อ 3.

“การทุจริต” หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำ ดังนี้

- “การลักทรัพย์” หมายถึง การเอาทรัพย์ของผู้อื่น หรือที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไป โดยต้องการจะครอบครองทรัพย์นั้นไว้เพื่อตนเองเอาไปขายหรือให้กับบุคคลที่สามก็ตามแต่
- “การยักยอกทรัพย์” หมายถึง การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์นั้นเป็นของตนเองหรือบุคคลที่สาม
- “การคอร์รัปชั่น” หมายถึง การเรียกรับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ การกระทำ ไม่กระทำ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของบริษัท เว้นแต่เป็นกรณีที่ถูกกฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้



- การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยหลอกลวงตั้งว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ์ใด ๆ

3. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

3.1 กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัท อาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้หากมีการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัท รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การใช้กลไกตามนโยบายฉบับนี้อาจครอบคลุมการประพฤติด้านมิชอบในรูปแบบต่างๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- การกระทำความผิดทางอาญาหรือการยุยงให้กระทำความผิด
- การกระทำที่สุ่มเสี่ยงใดๆ ซึ่งรวมถึงการทุจริต การให้สินบน และการขู่กรรโชก
- การไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือแนวทางปฏิบัติในด้านกฎหมายหรือการกำกับดูแล
- การกระทำ ความประพฤติ หรือการละเว้นการกระทำในทางบัญชี รายงาน บันทึกการรายการ และแนวทางปฏิบัติ และ/หรือการรายงานทางการเงินหรือการควบคุมภายในที่มีพิรุณหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติทั่วไป
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของบุคคลใด
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
- การกระทำที่เป็นการกระทำความผิดร้ายแรง
- การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทเสียหายหรือเสียประโยชน์
- การไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินการตามขั้นตอนอันสมเหตุผล เป็นเหตุทำให้เกิดค่าใช้จ่ายหรือความเสียหายร้ายแรงต่อบริษัท
- การปิดบังการกระทำความผิดประเภทต่างๆ ข้างต้นโดยเจตนา

3.2 บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน (เฉพาะกับหน่วยรับแจ้งเรื่องร้องเรียน) และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ เกี่ยวกับการประพฤติดังกล่าว โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองตามข้อ 6.

3.3 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่มีชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

- (1) เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์กระทำการทุจริต หรือประพฤติดังกล่าวที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสอบสวนข้อเท็จจริงได้
- (2) เรื่องที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลและบริการธุรกิจ ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของบริษัท หรือเรื่องที่หน่วยงานที่มีอำนาจได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม



4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

บุคคลใดๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กรที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท มีการประพฤติผิด ตามข้อ 2 สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยบริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส เปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน ตามข้อ 2 และควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัท

5. การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต (เช่น เป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ส่วนตัวหรือมีเจตนาทำให้เกิดความแตกแยกภายในบริษัท) หรือเป็นข้อมูลที่พนักงานไม่เชื่ออย่างแท้จริงว่าเป็นความจริง (เช่น ข่าวลือ) หรือในกรณีการเปิดเผยข้อมูลเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว การกระทำดังกล่าวจะถือเป็นความผิดทางวินัยและอาจถือเป็นการกระทำผิดร้ายแรง บริษัทจะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบของบริษัทต่อไป โดยบริษัท จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

5.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล

5.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

6. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

6.1 คณะกรรมการบริษัทจะมอบหมายให้กรรมการตรวจสอบ เป็นผู้ดูแลและกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือข้อมูลเบาะแสที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางที่กำหนด

6.2 คณะกรรมการตรวจสอบแต่งตั้งให้บุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อมูลเบาะแสที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางที่กำหนดไว้ในข้อ 9.

6.3 ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่บริหาร จัดการ รวบรวม คัดกรอง ตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับ พิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และหากมีข้อมูลความจริงจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อรวบรวมหลักฐานและพยานเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

6.4 คณะกรรมการตรวจสอบอาจแต่งตั้งบุคคลหรือคณะอนุกรรมการเพื่อสอบสวนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และพิจารณาข้อมูลที่ได้รับร้องเรียนรวมถึงข้อมูลหลักฐานอื่นๆ เพิ่มเติม และหากเห็นว่ามีการประพฤติผิดที่เกิดขึ้น เกิดจากความตั้งใจ หรือมีผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทอย่างมีสาระสำคัญ คณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาดำเนินการโดยใช้มาตรการที่เหมาะสม เพื่อปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวให้ถูกต้อง

6.5 บริษัทจะแจ้งการดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับมา ให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้ทราบตามขั้นตอนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

6.6 ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนของบริษัท ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดข้อ 2.



- 6.9 ในการพิจารณาเรื่องที่ได้รับร้องเรียนหรือเบาะแส หากพบว่ามิบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการสนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย
- 6.10 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากคณะกรรมการตรวจสอบ ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

7. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานหรือลักษณะงาน และสถานที่ทำงาน รวมไปถึงการไม่พักงาน ไม่ข่มขู่ หรือรบกวนการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสหรือข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแส จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสตามระเบียบนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส หรือที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัยและ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

นอกจากนี้ บริษัทจะไม่ยอมให้มีการกระทำใดๆ อันเป็นการตอบโต้พนักงานที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส และจะดำเนินการทางวินัยต่อบุคคลที่พบว่าได้กระทำการตอบโต้ดังกล่าว โดยบริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อป้องกันมิให้สภาพแวดล้อมในการทำงานและ/หรือความสัมพันธ์ด้านการทำงานของพนักงานที่แสดงตนและแจ้งเบาะแสเพื่อประโยชน์ของบริษัทโดยรวมได้รับผลกระทบ

8. ระยะเวลาการสอบสวน

การสอบสวนจะเริ่มดำเนินการภายใน 7-14 วัน นับแต่วันที่ผู้รับข้อร้องเรียนได้รับข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน โดยคำนึงถึงลักษณะความร้ายแรงของข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน และดำเนินการด้วยความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและรายละเอียดของการสอบสวน การตรวจสอบขั้นต้นจะค้นหาข้อสรุปของการไต่สวน และจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่เริ่มดำเนินการสอบสวน

9. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

- 9.1 จดหมายส่งทางไปรษณีย์



Master Style
Public Company Limited

ติดต่อ: คณะกรรมการตรวจสอบ (เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ แผนกระบบคุณภาพ)

ที่อยู่: บริษัท มาสเตอร์ สไตล์ จำกัด (มหาชน)

99/19 ถนน สุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

9.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ติดต่อ: คณะกรรมการตรวจสอบ (เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ แผนกระบบคุณภาพ)

E-mail address: patomporn.n@masterpiecehospital.com

10. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้งข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดำเนินการนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นต่อไปด้วย

11. การทบทวนนโยบาย

โดยภายในระยะเวลา 2 ปี บริษัทต้องทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม อย่างน้อย 1 ครั้ง

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสดำเนินการนี้ อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2565 ประกาศและให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน 2565 เป็นต้นไป

(นพ.เจษฎา โชคดำรงสุข)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท มาสเตอร์ สไตล์ จำกัด (มหาชน)