

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน และการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนของบริษัทไทยฟู้ดส์ มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีมาตรฐาน
- 1.2 เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลใดที่เกี่ยวข้อง ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง สุจริต โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมทางธุรกิจ รวมทั้งระเบียบต่างๆ ขององค์กร
- 1.3 เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัททราบอย่างสุจริต ผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆ ที่บริษัทจัดเตรียมให้ โดยได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2. คำนิยาม

“บริษัท” หมายถึง บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) “พนักงาน” หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานพนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานสมทบ และลูกจ้างของบริษัท

“ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ

“ระเบียบ” หมายถึง นโยบาย ข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับ หรือที่เรียกชื่ออื่น และมีผลบังคับกับการปฏิบัติของบริษัท

“การประพฤติผิด” หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับของบริษัท รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ

- 2.1 การทุจริต หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบด้วย กฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการชดเชยทรัพย์สิน การฉ้อโกง หรือการตกแต่งงบทางการเงิน
- 2.2 การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัทอื่นๆ นอกเหนือการประพฤติผิดตามข้อ 2.1 “ร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามที่กำหนดไว้ในระเบียบคำจำกัดความ

3. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบเมื่อรับเรื่องร้องเรียนผู้ประสานงานจะพิจารณาข้อมูลประกอบการร้องเรียนดังกล่าว มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

3.1 เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำ การทุจริต หรือประพฤติดิตที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้

3.2 เรื่องที่กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท เรื่อง วินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ ของบริษัท หรือหน่วยงานอื่นของบริษัท ที่มีอำนาจได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัย ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ที่กระทำการแทนบริษัท มีการประพฤติดิตตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูล หลักฐานที่ชัดเจนมากพอที่เกี่ยวกับการประพฤติดิตของผู้ถูกร้องเรียนตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัทด้วย

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่า ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ว่าแจ้งหรือกล่าวหา ผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

4.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตาม ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

4.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอกและบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจ พิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่

5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยผู้บังคับบัญชา ดังกล่าวมีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน และฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และ ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้คณะกรรมการสอบสวนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความลับหน้า สรุปผล ติดตามปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

5.3 ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลใดที่กระทำแทนบริษัทที่ ถูกร้องเรียน หรือกล่าวหา โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ามีการประพฤติดิตตามระเบียบข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการสอบสวน ได้แก่ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.5 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องดังกล่าว

5.6 คณะกรรมการสอบสวนมีอำนาจตัดสินใจ สรุปผลการตัดสินใจเรื่องร้องเรียน และสั่งลงโทษของบริษัท ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท และรายการต่อกรรมการบริหาร

6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4 และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมเช้ รมกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

บุคคลใดที่รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืนแล้วแต่กรณี

พนักงานที่รายงานพฤติกรรมน่าสงสัยและผู้ที่ยืนยันว่าตนเองอาจถูกตอบโต้จากพนักงานคนใดคนหนึ่งต้องรายงานไปยังผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานทันที รายงานดังกล่าวจะได้รับการตรวจสอบอย่างรวดเร็วและปกป้องความลับของผู้รายงานให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และดำเนินการตรวจสอบอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม คณะกรรมการสอบสวนจะแจ้งผลการตรวจสอบให้พนักงานทราบต่อไป บริษัทไม่ยินยอมให้มีการตอบโต้พนักงานที่มีเจตนาดีในการทำหน้าที่รายงานเหตุการณ์ดังกล่าว พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้จะได้รับการลงโทษสูงสุดถึงขั้นเลิกจ้าง

7. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน “ช่องทางการร้องเรียน” ดังนี้

7.1 ทางเว็บไซต์ของบริษัท : www.tfg.co.th

7.2 ทางเว็บไซต์ภายใน : https://application.tfg.co.th/CC/complaint_in.aspx

7.3 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : whistleblow@tfco.th

7.4 ทางไปรษณีย์ : ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1010 อาคารชินวัตร
ทาวเวอร์ 3 ชั้นที่ 12 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร 10900

8. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้งข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันมิชอบ เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกับนโยบายนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับโทษจน หมดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

บริษัทจะกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายฯ นี้ อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยทุกๆ 1 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัท

ประกาศ ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2569

หมายเหตุ : ได้รับการอนุมัติจากมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2568 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2568