



บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)

**นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน**



บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)  
นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

## 1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) หรือ เอ็กโก เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีการควบคุมภายในที่เหมาะสมตามนโยบายของเอ็กโก คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดให้มีนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางพิจารณาและจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้ความสำคัญคุ้มครองแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรม

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ และจรรยาบรรณคู่ค้า และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่อเอ็กโกและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน
- 2.2 เพื่อกำหนดช่องทางการร้องเรียนเมื่อมีการทุจริต การกระทำที่ผิดกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือจรรยาบรรณคู่ค้าของเอ็กโก รวมถึงเมื่อมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติ และการคุกคามผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ทั้งยังเป็นช่องทางในการรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของเอ็กโก
- 2.3 เพื่อกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และให้ความสำคัญคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนโดยสุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในการสืบสวน หรือผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาว่ามีความผิด โดยจะไม่ให้บุคคลข้างต้นได้รับผลกระทบทางลบจากการร้องเรียนดังกล่าว

## 3. นิยาม

- “เอ็กโก” หมายถึง บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)
- “กลุ่มเอ็กโก” หมายถึง บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม

<b>“บริษัทย่อย”</b>	หมายถึง กิจการที่เอ็กโกมีอำนาจควบคุมทั้งที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศ
<b>“การร่วมค้า”</b>	หมายถึง กิจการที่เอ็กโกหรือบริษัทย่อยมีอำนาจควบคุมร่วม โดยขึ้นอยู่กับสิทธิและภาระผูกพันตามสัญญาของผู้เข้าร่วมการงานมากกว่าโครงสร้างรูปแบบทางกฎหมาย เงินลงทุนในการร่วมค้ารับรู้โดยใช้วิธีส่วนได้เสียในการแสดงงบการเงินรวม
<b>“บริษัทร่วม”</b>	หมายถึง กิจการที่เอ็กโกหรือบริษัทย่อยมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีอำนาจควบคุมหรืออำนาจควบคุมร่วม เงินลงทุนในบริษัทร่วมรับรู้โดยใช้วิธีส่วนได้เสียในการแสดงงบการเงินรวม
<b>“บุคลากร”</b>	หมายถึง กรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และลูกจ้างทุกประเภท ที่ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรของกลุ่มเอ็กโก
<b>“การทุจริต”</b>	หมายถึง การกระทำเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น และให้หมายความรวมถึงการคอร์รัปชัน การยกยอกทรัพย์สิน การฉ้อโกง หรือการตกแต่งเอกสารทางการเงินด้วย
<b>“คอร์รัปชัน”</b>	<p>หมายถึง การให้ เสนอ ให้คำมั่น หรือสัญญาว่าจะให้สินบนทั้งทางตรงและทางอ้อม กับเจ้าหน้าที่ ตัวแทน หน่วยงาน ทั้งของรัฐและเอกชน เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ชอบธรรม</p> <p>คอร์รัปชัน ยังหมายความรวมถึง การรับหรือเรียกรับสินบนทั้งทางตรงและทางอ้อม จากเจ้าหน้าที่ ตัวแทน หน่วยงาน ทั้งของรัฐและเอกชน เพื่อกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ที่ไม่ชอบธรรม</p> <p>ทั้งนี้ สำหรับการให้และการรับ ตามที่ทำโดยสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือจารีตทางการค้ำนั้นสามารถกระทำได้</p>

## 4. ขอบเขตการใช้บังคับ

- 4.1 นโยบายฉบับนี้มีผลใช้บังคับกับบุคลากรทุกระดับของเอ็กโกและบริษัทย่อย
- 4.2 กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของการร่วมค้าหรือบริษัทร่วม หากบริษัทนั้นมีนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ของบริษัทนั้นๆ แต่หากไม่มีนโยบายดังกล่าว เอ็กโกสนับสนุนให้นำนโยบายฉบับนี้ไปปรับใช้เท่าที่ไม่ขัดกับกฎหมายของประเทศที่การร่วมค้าหรือบริษัทร่วมดำเนินการอยู่

## 5. นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

### 5.1 ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บุคลากรของกลุ่มเอ็กโกหรือบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมาที่เอ็กโกได้ เมื่อพบเห็นทราบเบาะแส หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มเอ็กโก อันเกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) การกระทำที่เป็นการทุจริตหรือการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต
- (2) การกระทำที่ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือจรรยาบรรณคู่ค้า
- (3) การกระทำซึ่งเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติ และการคุกคาม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับทางเพศ เชื้อชาติ และรูปแบบอื่นๆ ที่กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีตั้งครรภ์ เพศทางเลือก ชนกลุ่มน้อย ชนพื้นเมือง ผู้อพยพ เป็นต้น

ทั้งนี้ เรื่องที่ต้องชี้แจงข้อเท็จจริงต่อหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกจะไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตของนโยบายรับเรื่องร้องเรียนนี้ โดยบริษัทจะพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ในนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลเพื่อดำเนินการชี้แจงต่อไป

### 5.2 ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

- (1) ทางเว็บไซต์ของเอ็กโก <https://www.egco.com/th/whistle-blowing>
- (2) ทางอีเมล โดยส่งถึงผู้รับเรื่องร้องเรียนคณะใดคณะหนึ่ง ดังนี้
  - กรรมการผู้จัดการใหญ่ [ceo@egco.com](mailto:ceo@egco.com)
  - คณะกรรมการตรวจสอบ [auditcommittee@egco.com](mailto:auditcommittee@egco.com)
  - คณะกรรมการบริษัท [directors@egco.com](mailto:directors@egco.com)

- (3) ทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท ตามที่อยู่ดังนี้  
บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)  
อาคารเอ็กโก 222 ถนนวิภาวดีรังสิต  
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

### 5.3 รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

- (1) ข้อมูลของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อและนามสกุล ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น
- (2) ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อและนามสกุล ตำแหน่ง เป็นต้น
- (3) วันเดือนปีที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- (4) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน เช่น วันเดือนปี เวลา และสถานที่ที่ประสบหรือพบเห็น เหตุการณ์ และรายละเอียดเหตุการณ์
- (5) หลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

กรณี que ผู้ร้องเรียนเปิดเผยข้อมูลตนเอง เอ็กโกจะสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและผู้ร้องเรียนจะได้รับการแจ้งความคืบหน้าหรือผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตน การร้องเรียนควรระบุรายละเอียดของเหตุการณ์หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่เอ็กโกจะสามารถนำไปพิจารณาสืบสวนต่อไปได้ โดยที่เอ็กโกอาจพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงจากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งหากมีเหตุอันควรเชื่อว่ามี การกระทำตามข้อ 5.1 ข้างต้น

### 5.4 การจัดการเรื่องร้องเรียน

เอ็กโกจะจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การสืบสวน และการพิจารณาบทลงโทษทางวินัย จะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ การรับเรื่องร้องเรียน ระเบียบ บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล รวมทั้ง ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### 5.5 การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

เอ็กโกจะให้ความคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง โดยจะไม่ให้มีการลดขั้นหรือลงโทษ ไม่มีการกระทำอันเป็นการตอบโต้หรือไม่เป็นธรรมแก่บุคลากรดังกล่าว และจะเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลการสืบสวนข้อเท็จจริงเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเว้นแต่เป็นการเปิดเผยโดยข้อกำหนดของกฎหมาย นอกจากนี้ เอ็กโกจะให้ความคุ้มครองแก่ผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด โดยดำเนินกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

## 5.6 บทลงโทษผู้ร้องเรียนที่ไม่สุจริต

กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนเจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายฉบับนี้ เอ็กโกฯจะดำเนินการสืบสวนเพื่อพิจารณาโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้วันที่ 25 พฤศจิกายน 2564

ประกาศ ณ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2564



(นายกุลิศ สมบัติศิริ)

ประธานกรรมการ