



# ICHITAN

ประกาศที่ 009/2568

เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน  
(Whistleblowing Policy)

อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2568 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2568  
และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2568

## บริษัท อิชิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

### นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน

#### 1. วัตถุประสงค์

บริษัท อิชิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ส่งเสริมให้ผู้บริหาร และพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ โดยคาดหวังให้พนักงานและบุคคลภายนอกรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ฝ่าฝืนหรือสงสัยว่าจะขัดต่อนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้บริษัทฯ รับทราบ เพื่อจะได้ช่วยกันปรับปรุงแก้ไข หรือดำเนินการให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส และยุติธรรม ภายใต้ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ได้จัดให้มีนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียนและให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ได้ทำหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำ ตลอดจนสอดส่องพฤติกรรม ความประพฤติ และการกระทำต่างๆ ของพนักงานและบุคคลภายนอกที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนให้เป็นไปโดยถูกต้อง และผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง หากเป็นการกระทำด้วยความสุจริตใจ

#### 2. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อสงสัยหรือเชื่อว่ามีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบถามหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ หากพนักงานไม่แน่ใจหรือไม่สะดวกใจที่จะทำเช่นนั้น พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องได้โดยตรง ดังนี้

- 2.1 กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นหรือเป็นผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป - แจ้งเรื่องได้ที่ CG Report หรือสำนักงานเลขาธิการบริษัท หรือ สำนักงานตรวจสอบภายใน หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ
- 2.2 กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประธานกรรมการบริหาร - แจ้งเรื่องโดยตรงได้ที่ คณะกรรมการตรวจสอบ

#### 3. การให้ความคุ้มครองบุคคลผู้แจ้งเรื่องเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน

พนักงานหรือบุคคลภายนอกที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือให้ข้อมูลใดๆ ตามขอบเขตในข้อ 2. ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อบริษัทฯ จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทฯ เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมเช้ ควบคุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น ทั้งนี้ ถ้ามีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการคุ้มครองบุคคลใดก่อนที่จะดำเนินการตามนโยบายนั้นจนถึงที่สุด จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

- 3.1 ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะเปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะไม่ปลอดภัย แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้บริษัทฯ สามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

- 3.2 ผู้รับข้อร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ/คำนึงถึงความปลอดภัย โดยกำหนดมาตรการคุ้มครองพนักงานและบุคคลภายนอกที่ร้องเรียน และ/หรือ ผู้ที่ให้ข้อมูล และ/หรือ ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูล โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม
- 3.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรืออาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่มีการร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
- 3.4 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

#### 4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน

- 4.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สามารถติดต่อได้ตามช่องทางต่อไปนี้  
โทรศัพท์ 02-0231111 ต่อ 381  
E-mail hrd@ichitangroup.com  
ที่อยู่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท อิชิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 8 อาคารทีวัน ชั้น 42-44 ซอยสุขุมวิท 40 แขวง พระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
- 4.2 สำนักงานเลขานุการบริษัท สามารถติดต่อได้ตามช่องทางต่อไปนี้  
โทรศัพท์ 02-0231111 ต่อ 121  
E-mail sec@ichitangroup.com  
ที่อยู่ สำนักงานเลขานุการบริษัท บริษัท อิชิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 8 อาคารทีวัน ชั้น 42-44 ซอยสุขุมวิท 40 แขวง พระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
- 4.3 ฝ่ายตรวจสอบภายใน สามารถติดต่อได้ตามช่องทางต่อไปนี้  
โทรศัพท์ 02-0231111 ต่อ 251  
E-mail internalaudit@ichitangroup.com  
ไปรษณีย์ ฝ่ายตรวจสอบภายใน บริษัท อิชิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 8 อาคารทีวัน ชั้น 42-44 ซอยสุขุมวิท 40 แขวง พระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
- 4.4 คณะกรรมการตรวจสอบ สามารถติดต่อได้ตามช่องทางต่อไปนี้  
E-mail คณะกรรมการตรวจสอบ; auditcommittee@ichitangroup.com  
เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ; internalaudit@ichitangroup.com  
(เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พิจารณาสอบสวนและรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป)  
ไปรษณีย์ คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท อิชิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 8 อาคารทีวัน ชั้น 42-44 ซอยสุขุมวิท 40 แขวง พระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

## 5. กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน ได้แก่

- 5.1 ผู้แจ้งข้อมูล (Caller or Claimer) ผู้แจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail หรือจดหมายทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท
- 5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ผู้ทำหน้าที่รับเรื่อง และเก็บข้อมูลเบื้องต้น และเก็บผลสรุปของการดำเนินงาน ได้แก่ CG Report สำนักงานเลขานุการบริษัท สำนักตรวจสอบภายใน
- 5.3 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน (Case Owner) ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ที่ถูกร้องเรียน หรือผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่อยู่ปฏิบัติงานเป็นระยะยาว ให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปของผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนตามความหมายของข้อนี้แทน
- 5.4 ผู้ดูแลเรื่องระเบียบวินัย (Human Resources, HR) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
- 5.5 ประธานกรรมการบริหาร (Chief Executive Officer, CEO) ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของบริษัท
- 5.6 คณะกรรมการตรวจสอบ (The Audit Committee)
- 5.7 คณะกรรมการบริษัท (The Board of Director)

## 6. ขั้นตอนการให้ความคุ้มครองบุคคลผู้แจ้งเรื่องเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน

### 6.1 การลงทะเบียนและส่งเรื่องต่อไป

- 6.1.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดวันแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ดังนี้
  - กรณีที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ อย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการโดยด่วนที่สุด
  - กรณีอื่น ให้ดำเนินการโดยเร็ว
  - กรณีที่เป็นการสอบถามทั่วไป เช่น คำถามเกี่ยวกับราคาหุ้น การจ่ายเงินปันผล จะไม่มีการลงทะเบียนรับเรื่อง แต่จะส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ โดยตรง เพื่อตอบกลับแก่ผู้สอบถาม
- 6.1.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนลงบันทึกข้อมูลจากผู้ร้องเรียนดังนี้
  - ชื่อผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่มิได้ระบุชื่อ
  - วันที่ร้องเรียน
  - ชื่อบุคคล หรือ เหตุการณ์ที่ร้องเรียน
  - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- 6.1.3 เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้กำหนดชั้นความลับตามเนื้อหาของเรื่อง (ยกเว้นกรณีที่เป็นการสอบถามทั่วไป) และดำเนินการ ดังนี้
  - ส่งไปให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริง และสั่งการตามอำนาจหน้าที่ที่มี
  - ส่งสำเนาให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทราบเบื้องต้น เพื่อเตรียมให้คำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัยหรืออื่นๆ

- ส่งสำเนาให้ประธานกรรมการบริหารทราบด้วย
- กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวข้อง ประธานกรรมการบริหาร ให้ส่งไปที่คณะกรรมการตรวจสอบ

## 6.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและสั่งการ

6.2.1 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริง และให้ข้อแนะนำผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป หากต้องมีการลงโทษทางวินัย สั่งลงโทษโดยปรึกษากับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามมาตรฐานโทษด้วย และหากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจสั่งลงโทษ ก็ให้เสนอเป็นลำดับชั้นไปจนถึงผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณี และให้ส่งผลการหาข้อเท็จจริง การดำเนินการ และการสั่งลงโทษแล้วแต่กรณีไปให้ประธานกรรมการบริหาร โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการด้วย

6.2.2 กรณีเป็นข้อร้องเรียนจากผู้ที่ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลและความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นไปที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยส่งผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อขอแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป หากประธานกรรมการบริหาร เห็นว่า ไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกปิดเรื่องไป ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งสำเนาให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อยางานแก่คณะกรรมการตรวจสอบด้วย

6.2.3 หากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด หรือได้ให้ข้อแนะนำแก่ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และพิจารณาเห็นว่าควรให้ปิดเรื่องโดยไม่มีการลงโทษใดๆ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องดังกล่าวแก่ผู้บังคับบัญชาลำดับเหนือขึ้นไป 1 ชั้น เพื่อขออนุมัติปิดเรื่อง และสำเนาเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานแก่ประธานกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบต่อไป

6.2.4 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวข้อง ประธานกรรมการบริหาร ให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยคณะกรรมการตรวจสอบและส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาสั่งการ

## 6.3 การแจ้งผลสรุปต่อผู้ร้องเรียน และการปรับปรุงแก้ไข

6.3.1 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามคำสั่งการของประธานกรรมการบริหาร หรือคณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) และให้ข้อแนะนำให้มีการประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบด้วย

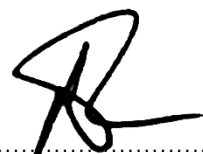
6.3.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกผลของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ โดยนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นรายไตรมาส

6.3.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี) และรายงานให้ประธานกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

- 6.4 การร้องเรียนโดยไม่สุจริตหรือผิดช่องทาง ถ้าพิสูจน์ได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริต หรือทำผิดช่องทาง ถ้าเป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของกลุ่มบริษัท บุคคลนั้นจะได้รับโทษทางวินัยตามมาตรฐานโทษด้วย แต่หากเป็นบุคคลภายนอกและบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัท จะพิจารณาดำเนินคดีกับบุคคลนั้นๆ ด้วย
- 6.5 ความรับผิดชอบของผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน และ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ในกรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนหรือผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนหรือผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน และผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปของผู้ละเลย จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยด้วย

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2568



(นายสรกุล อดุลยานนท์)

ประธานกรรมการบริษัท