

POLICY-002 | กลไกรับเรื่องร้องเรียนสำหรับพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้องกับ RJC Code of Practices ข้อ 2 (2.6), 6, 18 และ 33

ชื่อบริษัท	บริษัท เค.เอส.ครีเอชัน จำกัด
เจ้าของเอกสาร	นางฐิติมา ธรรมรัตน์ / ฝ่ายบุคคล
ผู้อนุมัติ	คุณณัฐ โชคความนิชยา / กรรมการผู้จัดการ
วันที่มีผลบังคับ	01/06/2026
เวอร์ชัน	Ver.1
รอบการทบทวน	ปีละครั้ง หรือเมื่อ RJC COP เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ
มาตรฐานอ้างอิง	RJC Code of Practices 2024 (Guidance v1.1)
ขอบเขตธุรกิจ	ผลิตและจำหน่ายเครื่องประดับ
การเผยแพร่	พนักงาน ผู้รับเหมา และคู่ค้า (เมื่อร้องขอ)

เกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้

นโยบายฉบับนี้กำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียนของ บริษัท และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของ RJC Code of Practices 2024 มาปฏิบัติ โดยจัดให้มีช่องทางที่เข้าถึงได้ เป็นธรรม และเป็นความลับ สำหรับพนักงาน คู่ค้า ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบุคลากรทุกคนต้องอ่าน ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตาม การตอบโต้ต่อผู้ที่แจ้งข้อร้องเรียนโดยสุจริตเป็นข้อห้ามอย่างเคร่งครัด

1. วัตถุประสงค์

นโยบายฉบับนี้กำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียนของ บริษัท เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถแจ้งข้อกังวลได้อย่างเป็นธรรม เข้าถึงได้ และเป็นความลับ

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่ชอบธรรม เข้าถึงได้ คาดการณ์ได้ เป็นธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับสิทธิ เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขตั้งแต่เนิ่น ๆ อย่างเป็นธรรมและเป็นที่พอใจของผู้ได้รับผลกระทบ

2. ขอบเขต

- พนักงานทุกประเภท (ประจำ ผู้รับเหมา ผ่านบริษัทตัวแทน และชั่วคราว)
- คู่ค้าทางธุรกิจ — ลูกค้า ซัพพลายเออร์ ผู้รับเหมา และตัวแทน
- ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- ใช้กับบริษัทย่อย สาขา กิจการร่วมค้า และการดำเนินงานทั้งหมดภายใต้การควบคุมของบริษัท
- ครอบคลุมข้อร้องเรียนที่รับโดยตรงหรือผ่านตัวแทน สหภาพแรงงาน หรือผู้นำชุมชน

3. ประเด็นที่สามารถแจ้งได้

ข้อร้องเรียนคือข้อกังวลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เช่น:

- การละเมิดสิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิด
- การบังคับใช้แรงงาน แรงงานเด็ก สภาพการทำงานไม่ปลอดภัย
- การติดสินบน การทุจริต การฟอกเงิน
- ข้อกังวลด้านสิ่งแวดล้อมหรือชุมชน
- การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ

- การกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมายอื่น ๆ

4. แนวปฏิบัติ

4.1 ช่องทางการร้องเรียน

RJC COP 2.6 — กลไกรับเรื่องร้องเรียน

สมาชิกต้องจัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ขอบธรรม เข้าถึงได้ คาดการณ์ได้ เป็นธรรม โปร่งใส สอดคล้องกับสิทธิมนุษยชน และตั้งอยู่บนการมีส่วนร่วมและการสนทนา

ช่องทาง	ผู้รับเรื่อง	ระยะเวลาตอบกลับ
หัวหน้างานโดยตรง	หัวหน้างานตามสายงาน	ทันที พร้อมแจ้งกลับให้ผู้ร้อง
กล่องรับเรื่องร้องเรียน (เปิดทุก 7 วัน)	ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและคณะกรรมการ	ระบุตัวตน: 7–14 วัน; ไม่ระบุ: 7–14 วัน
อีเมลถึงผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย	ระบุตัวตน: ตอบรับโดยเร็ว; ไม่ระบุ: 7–30 วัน
สายด่วนภายนอก (หากมี)	ผู้ให้บริการอิสระ	ตามเงื่อนไขผู้ให้บริการ

4.2 ข้อมูลที่ควรให้

ขอให้ผู้ร้องระบุ: ลักษณะของข้อกังวล วันที่พบครั้งแรก ชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง วันที่และสถานที่ ผู้อื่นที่อาจให้ข้อมูล และเอกสารสนับสนุน ผู้ร้องสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนได้ บริษัทยอมรับและสอบสวนเรื่องไม่ระบุชื่อเท่าที่ทำได้

4.3 ขั้นตอนเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

- รับเรื่องและบันทึกอย่างถูกต้อง
- ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการ
- สอบถามผลลัพธ์ที่ผู้ร้องต้องการ
- ประเมินว่าดำเนินการภายในได้หรือไม่ หากไม่ ส่งต่อให้ผู้เหมาะสม
- หากดำเนินการภายในได้ สอบสวนอย่างเป็นธรรม
- ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
- เก็บบันทึกอย่างน้อย 5 ปี

4.4 ความลับและการไม่ตอบโต้

ข้อร้องเรียนได้รับการดูแลด้วยความลับ การตอบโต้ต่อผู้ที่แจ้งโดยสุจริตเป็นข้อห้ามอย่างเคร่งครัด

4.5 การเข้าถึงและความรวดเร็ว

- ช่องทางไม่มีค่าใช้จ่าย รองรับภาษาที่พนักงานเข้าใจ และเข้าถึงได้สำหรับกลุ่มเปราะบาง
- ทุกข้อร้องเรียนได้รับการตอบรับโดยเร็วและแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนดและสื่อสารไว้
- บริษัทติดตามระยะเวลาการแก้ไขและความพึงพอใจเพื่อปรับปรุงกลไกอย่างต่อเนื่อง

4.6 การแก้ไขและการเยียวยา

- ทุกข้อร้องเรียนได้รับการสอบสวนอย่างเป็นกลาง และแก้ไขด้วยการเยียวยาที่เป็นธรรมและได้สัดส่วน
- เมื่อพบว่ามีความเสียหาย บริษัทจัดให้มีหรือร่วมมือในการเยียวยาที่เหมาะสม
- นำบทเรียนที่ได้ไปใช้เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

4.7 การรักษาความลับและการเก็บบันทึก

- จัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การอนุมัติโดยผู้บริหาร / Executive Approval

01/06/2026

วันที่มีผลบังคับ
Effective Date

[Signature]

ลายเซ็นผู้บริหาร
Executive Signature



คุณตณัฐ โชควาณิชยา

กรรมการผู้จัดการ
Name & Position

01/06/2026

วันที่ลงนาม
Date Signed