

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited

ฝ่ายกิจการสัมพันธ์และสวัสดิการ
ส่วนจรรยาบรรณและป้องกันการทุจริต

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยฝ่ายกิจการสัมพันธ์และสวัสดิการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการสืบสวนสอบสวนค้นหาและป้องกันเพื่อมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมจรรยาบรรณและจริยธรรม เพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและปลูกฝัง ป้องกัน ต่อด้านการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันต่อด้านการทุจริตประพฤติมิชอบกับหน่วยงานภาครัฐ

ในการดำเนินงานดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตรวจสอบได้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ามีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อตอบสนองเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ให้ได้รับความเป็นธรรม

3. ส่วนงานผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามขอบเขตหน้าที่งานที่ได้กำหนดไว้ตามระเบียบบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย โครงสร้างบริษัท และการบริหารส่วนงาน พ.ศ. 2567 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2568 ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568

4. คำนิยาม

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ กล่าวโทษ บริษัท ส่วนงาน พนักงาน ยกเว้นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับบริการของบริษัท และบัตรสนเท่ห์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายจากการดำเนินการของบริษัท ส่วนงาน พนักงานของบริษัท หรือผู้พบเห็น รับรู้ เกี่ยวกับการกระทำอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนงานภายในของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หรือ ส่วนงานที่กรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาสั่งการ

“ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนทุจริต” หมายความว่า ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต หรือส่วนงานภายในของบริษัทที่กรรมการผู้จัดการใหญ่มอบหมาย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน และลูกจ้างในบริษัท

5. การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้ การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อตามความจริงของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ ผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัท พร้อมแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

5.1 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

5.2 หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ กรณีร้องเรียนแทน

5.3 ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งสังกัดและหรือชื่อส่วนงานที่ถูกร้องเรียน

5.4 ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน

5.5 ความต้องการหรือคำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทดำเนินการตรวจสอบแก้ไข

5.6 เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบการตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนแล้ว จึงนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนของบริษัท

6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัทได้ ดังต่อไปนี้

6.1 อีเมล no_corruption@ntplc.co.th

6.2 เว็บไซต์ <https://ntcomplains.nc.ntplc.co.th>

6.3 โทรศัพท์ 0 2104 4501

6.4 โทรสาร 0 2104 4503

6.5 จดหมายถึง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

6.6 สถานที่ติดต่อ ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่บริษัทกำหนด)

7. การพิจารณาตรวจรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนต่อไปนี้บริษัท จะไม่รับไว้พิจารณา

7.1 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิโดยไม่สุจริต

7.2 เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการของบริษัท

7.3 เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัท กรณีผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนแล้ว

7.4 เรื่องที่บริษัทได้แก้ไขปัญหาลให้ผู้ร้องเรียนจนเป็นที่ยุติแล้ว

7.5 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

7.6 เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุผลที่จะร้องเรียน

7.7 กรณีอื่น ๆ ตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนด

ให้ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต มีหน้าที่พิจารณาตรวจรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้น ให้มีรายละเอียดครบถ้วน ตามข้อ 5 แล้วนำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปโดยด่วน ทั้งนี้ กระบวนการทั้งปวงให้ดำเนินการไปในทางกลับ กรณีมีการร้องเรียนไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบจัดส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต ภายในวันทำการถัดไปนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

8. การพิจารณาและระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กรณีส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า

8.1 เรื่องร้องเรียนมีมูลสมควรรับไว้พิจารณาให้นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องของส่วนงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ แต่ทั้งนี้ให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต ทราบทุก 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกว่าเรื่องจะยุติ

8.2 เรื่องร้องเรียนมีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้นำเรื่องเข้าสู่การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญา

8.3 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระหรือไม่สมเหตุผลที่จะร้องเรียน หรือด้วยเหตุอื่น ให้แจ้งส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริตและผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องโดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องด้วย พร้อมกับยุติเรื่อง

8.4 กรณีบัตรสนเท่ห์ บริษัทจะไม่นำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบแก้ไข ตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เว้นแต่กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริงสามารถอ้างอิงพยานเอกสารหลักฐานและพยานบุคคลที่มีอยู่จริงได้ และเป็นประโยชน์ต่อบริษัท

9. สิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

9.1 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งผลการพิจารณาของส่วนงานที่รับผิดชอบได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา หากมีข้อเท็จจริงหรือเอกสารประกอบการโต้แย้งเพิ่มเติม โดยให้นำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้มาบังคับใช้โดยอนุโลม

9.2 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิแสดงความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ-นามสกุล ได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์ในคำร้องเรียนให้ชัดเจน และบริษัทต้องปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนโดยเคร่งครัด

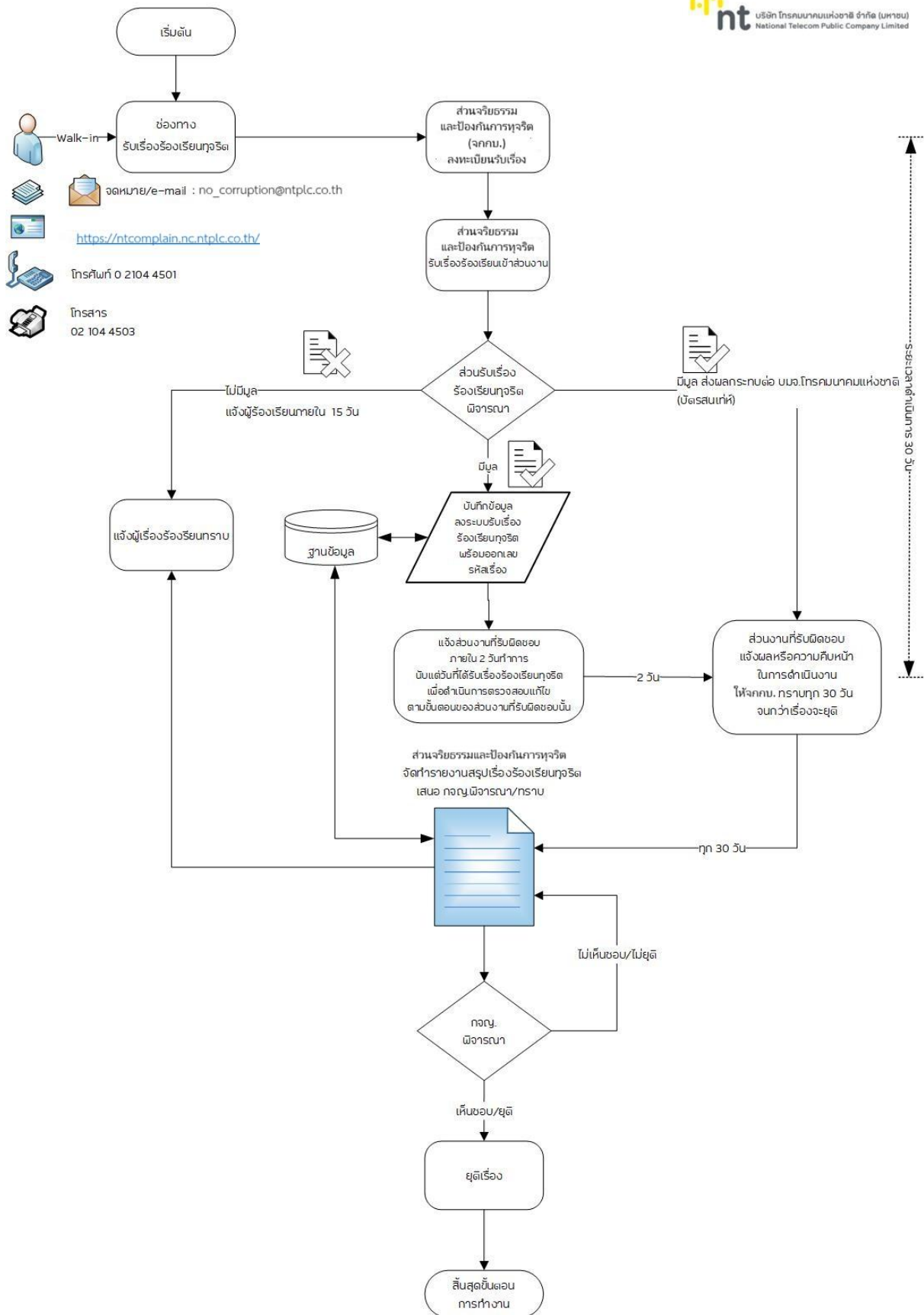
9.3 ผู้ร้องเรียนและพยานมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง เพื่อไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน นั้น ทั้งนี้ ให้ส่วนงานใช้ดุลพินิจตามสมควร

10. การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ

10.1 ให้ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปสถานะการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

10.2 กรณีที่ไม่อาจปฏิบัติหรือมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือแนวทางปฏิบัตินี้ ให้เสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

11. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



12. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัน / เดือน / ปี		เวลา น.	เลขที่รับเรื่อง	
1.ชื่อ - นามสกุล / นิติบุคคล (ผู้ร้องเรียน) (นาย / นาง / นางสาว / อื่น ๆ				
ที่อยู่	เลขที่	หมู่ที่	ซอย	
ถนน	แขวง/ตำบล		เขต/อำเภอ	
จังหวัด	รหัสไปรษณีย์		โทรศัพท์	
โทรสาร	อีเมล			
2.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน				
3.รายละเอียดเรื่องร้องเรียน				
4.คำขอผู้ร้องเรียน				
5.เอกสารหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน				
6. ☐ เคยร้องเรียนต่อส่วนงานอื่น ส่วนงาน		7.ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ระบุข้างต้นเป็นความจริง ทุกประการ		
☐ ไม่เคยร้องเรียน		ลงชื่อ (ผู้ร้องเรียน) (.....)/...../.....		

ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ (ผู้รับเรื่องร้องเรียน)
(.....)
...../...../.....

โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล

13. ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง

13.1 ระเบียบบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการทำงานของพนักงาน พ.ศ. 2564 (ฉบับประมวลครั้งที่ 5)

13.2 คำสั่งคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ 29/2567 เรื่อง ข้อกำหนด จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

13.3 คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รค.3/2566 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ สืบสวนสอบสวนและการให้ความคุ้มครองพยาน

จัดทำโดย : ฝ่ายกิจการสัมพันธ์และสวัสดิการ
ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต