

คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการ

เรื่องร้องเรียน

ทุจริต และ

ประพฤติมิชอบ



ร้องเรียน
สะดวก



ตรวจสอบ
โปร่งใส



คุ้มครอง
ผู้ร้องเรียน



ร่วมสร้างสังคม
ที่ไม่ทนต่อการทุจริต

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยฝ่ายกำกับดูแลกิจการและสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการสืบสวนสอบสวนค้นหาและป้องกันเพื่อมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมจรรยาบรรณและจริยธรรม เพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและปลูกฝัง ป้องกัน ต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบกับหน่วยงานภาครัฐ

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. 2569 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2569

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 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการดำเนินการของบริษัท ส่วนงาน พนักงานของบริษัท หรือผู้พบเห็น รับรู้ เกี่ยวกับการกระทำอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนงานภายในของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว หรือ ส่วนงานที่กรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาสั่งการ

“ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนทุจริต” หมายความว่า ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต หรือส่วนงาน ภายในของบริษัทที่กรรมการผู้จัดการใหญ่มอบหมาย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน และลูกจ้างในบริษัท

5. การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้ การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อ ตามความจริงของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ ผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัท พร้อมแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ ให้ครบถ้วน

5.1 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อม สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

5.2 หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ กรณีร้องเรียนแทน

5.3 ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งสังกัดและหรือชื่อส่วนงานที่ถูกร้องเรียน

5.4 ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน

5.5 ความต้องการหรือคำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทดำเนินการตรวจสอบแก้ไข

5.6 เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบการ ตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนแล้ว จึงนำเข้าสู่ กระบวนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนของบริษัท

6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัทได้ ดังต่อไปนี้

6.1 อีเมล no_corruption@ntplc.co.th

6.2 เว็บไซต์ <https://ntcomplain.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 89/2 สำนักงานแจ้งวัฒนะ อาคาร 9 ชั้น 6 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

6.6 สถานที่ติดต่อ ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 89/2 สำนักงานแจ้งวัฒนะ อาคาร 9 ชั้น 6 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่บริษัทกำหนด)

7. การพิจารณาตรวจรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนต่อไปบริษัท จะไม่รับไว้พิจารณา

7.1 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิโดยไม่สุจริต

7.2 เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการของบริษัท

7.3 เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัท กรณีผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนแล้ว

7.4 เรื่องที่บริษัทได้แก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนจนเป็นที่ยุติแล้ว

7.5 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

7.6 เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน

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 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระหรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน หรือด้วยเหตุอื่น ให้แจ้งส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริตและผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องด้วย 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

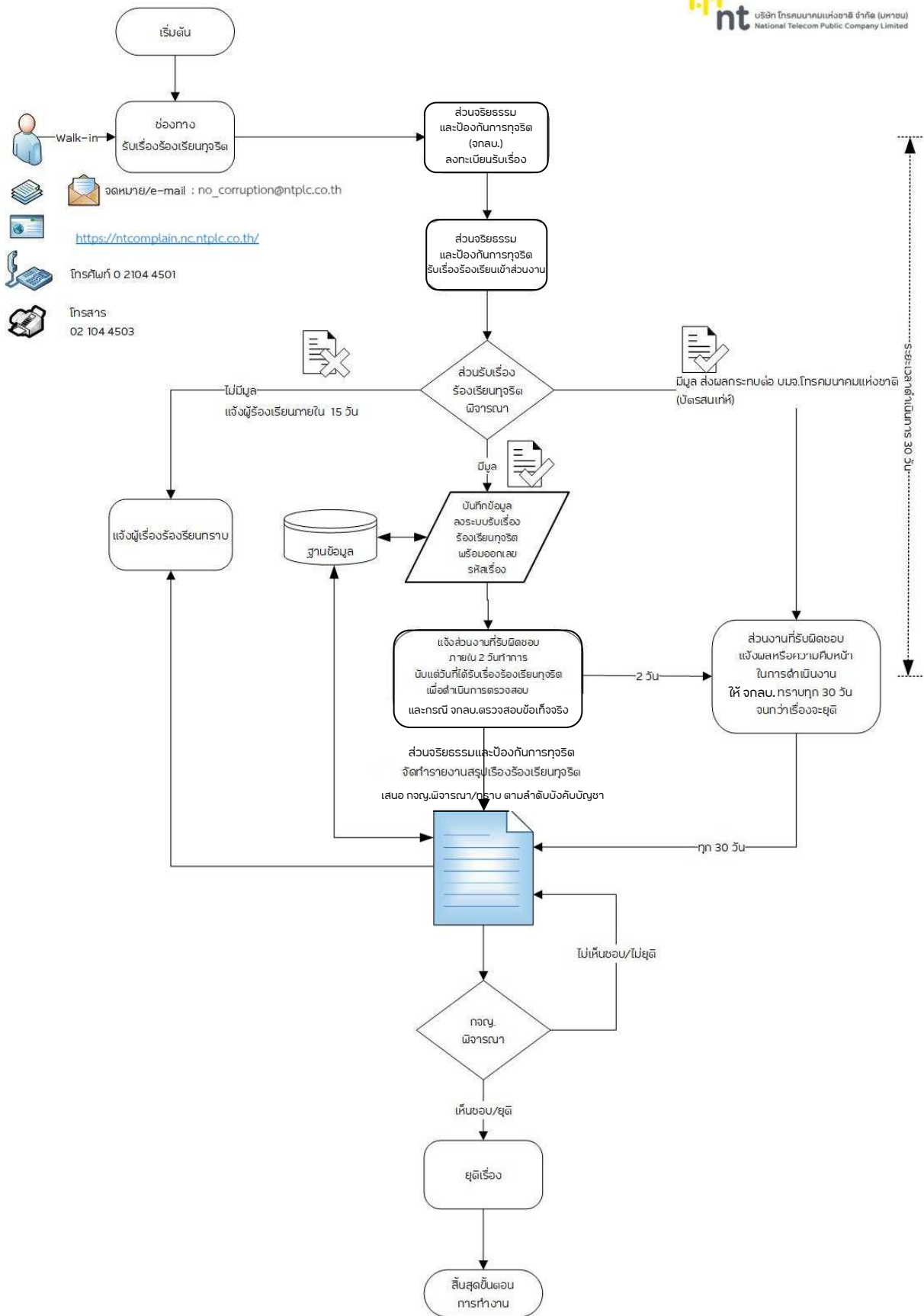
9.3 ผู้ร้องเรียนและพยานมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง เพื่อไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน นั้น ทั้งนี้ ให้ส่วนงานใช้ดุลพินิจตามสมควร

10. การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ

10.1 ให้ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปสถานะการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

10.2 กรณีที่ไม่อาจปฏิบัติหรือมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือแนวทางปฏิบัตินี้ ให้เสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

11. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



13. ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง

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

13.2 คำสั่งคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ 29/2568 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 : ฝ่ายกำกับดูแลกิจการและสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต