

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

O22 แบบฟอร์มแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย				
รายละเอียดของผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน (ชื่อ สกุล ผู้ร้อง / ช่วงเวลากระทำความผิด / พฤติการณ์ทุจริตประพฤติมิชอบ)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมสำเนาบัตรประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล</li> <li>2. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ กรณีร้องเรียนแทน</li> <li>3. ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งสังกัดและหรือชื่อส่วนงานที่ถูกร้องเรียน</li> <li>4. ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน</li> <li>5. ความต้องการหรือคำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทดำเนินการตรวจสอบแก้ไข</li> <li>6. เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบกับการตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนแล้ว จึงนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนของบริษัท</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อีเมล : <a href="mailto:no_corruption@ntplc.co.th">no_corruption@ntplc.co.th</a></li> <li>- เว็บไซต์ : เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ</li> <li>- โทรศัพท์ : 0 2104 4501 – 2</li> <li>- โทรสาร : 0 2104 4503</li> <li>- จดหมาย : บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เลขที่ 99 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210</li> <li>- สถานที่ติดต่อ : บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เลขที่ 99 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น.</li> </ul>	<p>การพิจารณาตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีเรื่องร้องเรียนต่อไปนี้เป็นบริษัท จะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิโดยไม่สุจริต</li> <li>- เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการของบริษัท</li> <li>- เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัท กรณีผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนแล้ว</li> <li>- เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษา เด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน</li> <li>- กรณีอื่นๆ ตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนด</li> </ul>	<p>ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นส่วนงานขึ้นตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่</p>	<p>ระยะเวลาดำเนินการ 30 วัน</p>

หมายเหตุ 1. กรุณาศึกษาคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (OIT หน้า 36 – 52)

<https://itas.nacc.go.th/home/downloaddoc/3621/?fileId=361220>

2. [www.ntplc.co.th](http://www.ntplc.co.th) / หัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ”

3. กรมการนิเทศแบบฟอร์ม OIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 [ได้ที่อินเทอร์เน็ต](#) ➡ [ศปท. NT](#) ➡ [NT 2](#) ➡ [ปี 2567 หัวข้อที่ 5 ITA](#)

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

		<p>กรณีส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนมีมูลสมควรรับไว้พิจารณาให้นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องของส่วนงานที่รับผิดชอบ แต่ทั้งนี้ให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทราบทุก 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกว่าเรื่องจะยุติ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนมีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้นำเรื่องเข้าสู่การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญา</li> <li>- เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระหรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน หรือด้วยเหตุอื่นให้แจ้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องด้วย พร้อมกับยุติเรื่อง</li> </ul>		
--	--	---	--	--

หมายเหตุ 1. กรรณาคึกษาคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (OIT หน้า 36 – 52)

<https://itas.nacc.go.th/home/downloaddoc/3621/7fileid=361220>

2. [www.ntplc.co.th](http://www.ntplc.co.th) / หัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ”

3. กรรณาดาวนิโหดแบบฟอร์ม OIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 [ได้ที่อินทราเน็ต](#) ➡ [ศปท. NT](#) ➡ [NT 2](#) ➡ [ปี 2567 หัวข้อที่ 5 ITA](#)



แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

		<ul style="list-style-type: none"><li>- ารณั้บ้ตรสนเท่ท์ บรืชั้ทจะม่้นำเข้าสู่ าระบวณการตรวจสบแก้ไข ตามแนว ฎบ้ติการจั้ดการเรื่งร้องเรื่ยนทุจรีตและ ประทฤติมิชอบ เว้นแต่กรณีพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่งที่มีมูลความจรีริงสามารถ อ้างอิงพยานเอกสารหลั้กฐานและพยาน บุคคลที่มีอยู่จรีริงได้ และเป็นประโยชน์ต่อ บรืชั้ท</li><li>- ทังนี้ าระบวณการทังปวงให้ดำเนิงานไป ้นทางลั้บ</li><li>- จั้ดเก็บข้อมูลเก็ยวกับเรื่งร้องเรื่ยน และ จั้ดทำรายงานสรุปลถานะการดำเนิงาน เรื่งร้องเรื่ยนเสนอกรรมการผู้จั้ดการใหญ่</li></ul>		
--	--	---	--	--

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการสืบสวนสอบสวนค้นหาและป้องกันเพื่อมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมจรรยาบรรณและจริยธรรม เพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและปลูกฝัง ป้องกัน ต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกัน ต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบกับหน่วยงานภาครัฐ

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) โดยศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามขอบเขตหน้าที่งานที่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยโครงสร้างบริษัทและการบริหารส่วนงาน พ.ศ. 2565 ประกาศ ณ วันที่ 25 สิงหาคม 2565

#### 4. คำนิยาม

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท โทคมานาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทคมานาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ กล่าวโทษ บริษัท ส่วนงาน พนักงาน ยกเว้นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับบริการของบริษัท และบัตรสนเท่ห์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการดำเนินการของบริษัท ส่วนงาน พนักงานของบริษัท หรือผู้พบเห็น รับรู้ เกี่ยวกับการกระทำอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนงานภายในของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หรือ ส่วนงานที่กรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาสั่งการ

“ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนทุจริต” หมายความว่า ส่วนรับเรื่องร้องเรียนทุจริต ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือส่วนงานภายในของบริษัทที่กรรมการผู้จัดการใหญ่มอบหมาย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน และลูกจ้างในบริษัท

#### 5. การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้ การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อตามความจริงของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ ผ่านช่องทางติดต่อของบริษัท 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

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางติดต่อของบริษัทได้ ดังต่อไปนี้



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	
1.อีเมล	no_corruption@ntplc.co.th
2.เว็บไซต์	เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ
3.โทรศัพท์	0 2104 4501
4.โทรสาร	0 2104 4503
5.จดหมาย	บริษัท โทคมเนคคอมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
6.สถานที่ติดต่อ	ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บริษัท โทคมเนคคอมแห่งชาติ 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 เรื่องที่บริษัทได้แก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนจนเป็นที่ยุติแล้ว
- 7.5 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน
- 7.6 เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน
- 7.7 กรณีอื่น ๆ ตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนด

ให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีหน้าที่พิจารณาตรวจรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้น ให้มีรายละเอียดครบถ้วน ตามข้อ 5 แล้วนำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปโดยด่วน ทั้งนี้ กระบวนการทั้งปวงให้ดำเนินการไปในทางกลับ กรณีมีการร้องเรียนไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบจัดส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามทุจริต ภายในวันทำการถัดไปนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## 8. การพิจารณาและระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กรณีส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า

8.1 เรื่องร้องเรียนมีมูลสมควรรับไว้พิจารณา ให้นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องของส่วนงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ แต่ทั้งนี้ ให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทราบทุก 30 วัน นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกว่าเรื่องจะยุติ

8.2 เรื่องร้องเรียนมีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้นำเรื่องเข้าสู่การ ดำเนินคดีทางแพ่งและอาญา

8.3 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระหรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน หรือด้วยเหตุอื่น ให้ศูนย์ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องด้วย พร้อมกับยุติเรื่อง

8.4 กรณีบัตรสนเท่ห์ บริษัทจะไม่นำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบแก้ไข ตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เว้นแต่กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริงสามารถอ้างอิง พยานเอกสารหลักฐานและพยานบุคคลที่มีอยู่จริงได้ และเป็นประโยชน์ต่อบริษัท

## 9. สิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

9.1 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งผลการพิจารณาของส่วนงานที่รับผิดชอบได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ ทราบผลการพิจารณา หากมีข้อเท็จจริงหรือเอกสารประกอบการโต้แย้งเพิ่มเติม โดยให้นำแนวปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้มาบังคับใช้โดยอนุโลม

9.2 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิแสดงความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ-นามสกุล ได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์ ในคำร้องเรียนให้ชัดเจน และบริษัทต้องปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนโดยเคร่งครัด

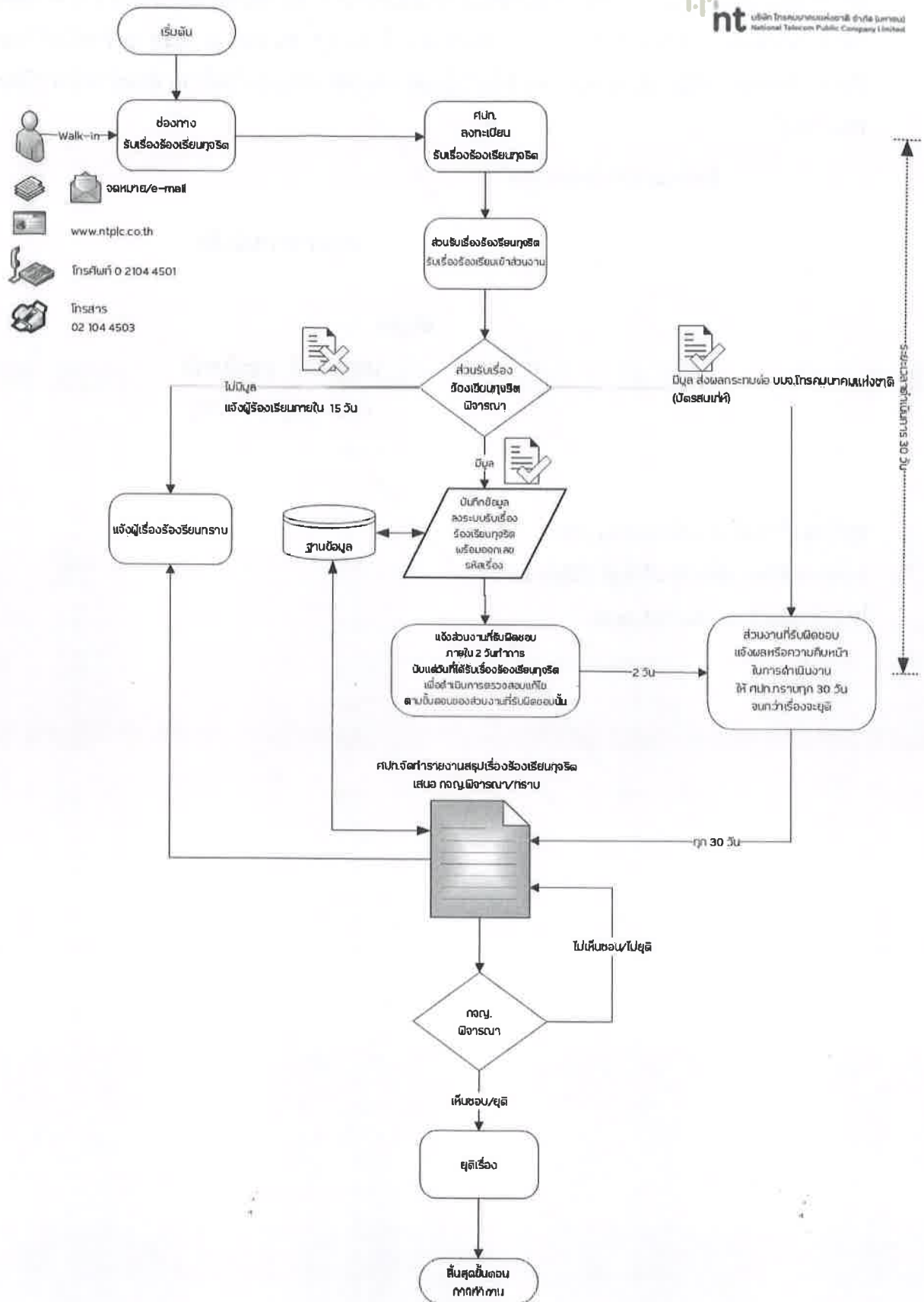
9.3 ผู้ร้องเรียนและพยานมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง เพื่อไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน นั้น ทั้งนี้ ให้ส่วนงานใช้ดุลพินิจตามสมควร

## 10. การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ

10.1 ให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงาน สรุปลักษณะการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่

10.2 กรณีที่ไม่อาจปฏิบัติหรือมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือแนวทางปฏิบัตินี้ ให้เสนอกรรมการ ผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

# 11. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ





12. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัน / เดือน / ปี _____		เวลา _____ น.	เลขที่รับเรื่อง _____	
1.ชื่อ - นามสกุล / ทัศนบุคคล (ผู้ร้องเรียน) (นาย / นาง / นางสาว / อื่น ๆ _____)				
ที่อยู่ _____		เลขที่ _____	หมู่ที่ _____	ซอย _____
ถนน _____	แขวง/ตำบล _____		เขต/อำเภอ _____	
จังหวัด _____	รหัสไปรษณีย์ _____		โทรศัพท์ _____	
โทรสาร _____	อีเมล _____			
2.ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน				
3.รายละเอียดเรื่องร้องเรียน				
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
4.คำขอผู้ร้องเรียน				
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
5.เอกสารหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน				
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
6. <input type="checkbox"/> เคยร้องเรียนต่อส่วนงานอื่น ส่วนงาน _____		7. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ระบุข้างต้นเป็นความจริง ทุกประการ		
<input type="checkbox"/> ไม่เคยร้องเรียน		ลงชื่อ _____ (ผู้ร้องเรียน) ( _____ ) _____ / _____ / _____		

ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียน \_\_\_\_\_

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ (ผู้รับเรื่องร้องเรียน)  
( \_\_\_\_\_ )  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_ อีเมล \_\_\_\_\_

### 13. ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง

1. ระเบียบบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการทำงานของพนักงาน พ.ศ. 2564
2. ระเบียบบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยประมวลจริยธรรม ของคณะกรรมการ ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ. 2565
3. ข้อกำหนดบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ.2554
4. ประกาศ เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกาศ ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2562
5. คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รค.3/2566 เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการสืบสวนและการให้ความคุ้มครองพยาน

## ส่วนงานขึ้นตรงกรรมการผู้จัดการใหญ่

Day 1.5

กรรมการผู้จัดการใหญ่

• ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

### ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1. กำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับบริการ และการส่งเสริมจรรยาบรรณและจริยธรรม
2. สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและปลูกฝัง ป้องกัน ต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกัน ต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบกับหน่วยงานภาครัฐ
3. ดำเนินการด้านนโยบาย และงานต่อต้านการทุจริตของบริษัท
4. บริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการให้บริการ รวมถึง เรื่องร้องเรียนผ่านสายตรง กงญ. เรื่องร้องเรียนด้านทุจริต บัตรสนเท่ห์ โดยตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
5. ดำเนินการเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของพนักงาน และร่วมกันเฝ้าระวัง พร้อมทั้งดำเนินการสืบสวนสอบสวนค้นหาและป้องกันเพื่อมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ
6. ดำเนินการด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA: Integrity and Transparency Assessment)
7. กำหนด และจัดให้มีจรรยาบรรณและประมวลจริยธรรมของบริษัท
8. จัดให้มีมาตรการและกลไกเพื่อเสริมสร้างให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม รวมทั้งกำหนดกลไกในการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงานภายในบริษัท
9. จัดกิจกรรมการส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้ประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณและประมวลจริยธรรมของบริษัท
10. จัดทำแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan – BCP) และบริหารความต่อเนื่องทางการดำเนินงาน (Business Continuity Management – BCM)
11. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

# ส่วนงานขึ้นตรงกรรมการผู้จัดการใหญ่

Day 1.5

## กรรมการผู้จัดการใหญ่

• ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- ส่วนป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ส่วนรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

## ส่วนป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1. ทบทวนยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของบริษัท ให้สอดคล้องกับกฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามนโยบาย แผน และเป้าหมาย การดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
2. จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำปี และทบทวนและนำเสนอแนะนโยบายต่อต้านการทุจริตของบริษัท
3. จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA : Integrity and Transparency Assessment) และดำเนินการตามแผนงาน/ โครงการ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด
4. วิเคราะห์ วางแผน กำหนดกลยุทธ์ ดำเนินการและประเมินตามกรอบแนวทางการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด
5. ทบทวนระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ขั้นตอน คู่มือและระเบียบปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อป้องกันการทุจริต ประพุดติมิชอบ
6. ชี้แจงประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบาย รวมถึงระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายต่อต้านการทุจริตของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ออกแบบแผนสื่อสาร และระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ จริยธรรม การปฏิบัติตามวินัย รวมทั้งส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต และการรักษาคุณระเบียบของบริษัท
8. จัดให้มีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอก
9. ดำเนินการจัดกิจกรรมการส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้ประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณและประมวลจริยธรรมของบริษัท
10. ดำเนินการ และบริหารจัดการเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของพนักงาน
11. ดำเนินการพัฒนาเพื่อยกระดับคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น
12. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต / ประพุดติมิชอบ และจัดเก็บในฐานข้อมูลกลาง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และ/ หรือสนับสนุนข้อมูลให้ส่วนงานต่าง ๆ ไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
13. จัดทำรายงานการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต เพื่อนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
14. แลกเปลี่ยนความรู้ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอกบริษัท
15. จัดทำและปรับปรุงกระบวนการทำงานและคู่มือปฏิบัติงาน ในงานที่รับผิดชอบ
16. ประเมินและจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของส่วนงาน
17. จัดทำแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan – BCP) และบริหารความต่อเนื่องทางการดำเนินงาน (Business Continuity Management – BCM)
18. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

# ส่วนงานขึ้นตรงกรรมการผู้จัดการใหญ่

Day 1.5

## กรรมการผู้จัดการใหญ่

• ศูนย์ป้องกันและปราบปราม  
การทุจริต

• ส่วนป้องกันและปราบปรามการทุจริต

• ส่วนรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

## ส่วนรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

1. จัดทำแผนปฏิบัติการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน
2. จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และฐานข้อมูลการร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
3. จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของพนักงาน การร้องทุกข์ การรับแจ้งเบาะแสการทุจริต ให้เข้าถึงง่ายและปลอดภัย และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการสอบสวนด้านวินัย
4. เป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เรื่องร้องเรียนผ่านสายตรง กงญ. เรื่องร้องเรียนด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ บัตรสนเท่ห์ ทุกช่องทาง พร้อมบริหาร จัดการ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริต ส่งต่อให้ส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตาม ประสานงาน แก้ไขเรื่องร้องเรียนกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด
5. ประสานงาน แจ้งเตือน ดำเนินการสืบสวนสอบสวนค้นหาข้อเท็จจริง ติดตามสถานะข้อร้องเรียน และร่างหนังสือตอบชี้แจงเกี่ยวกับงาน หรือเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ พร้อมประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการป้องกันเรื่องร้องเรียนอย่างยั่งยืน
6. บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ ประพฤติมิชอบทุกช่องทาง รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่อยู่ในการดูแล และจัดเก็บในฐานข้อมูลกลาง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และ/ หรือสนับสนุนข้อมูลให้ส่วนงานต่าง ๆ ไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
7. จัดทำรายงาน วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติ มิชอบ และประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปเสนอ ผู้บริหาร และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
8. จัดทำและปรับปรุงกระบวนการทำงานและคู่มือปฏิบัติงาน ในงานที่รับผิดชอบ
9. ประเมินและจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของส่วนงาน
10. จัดทำแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan – BCP) และบริหารความต่อเนื่องทางการดำเนินงาน (Business Continuity Management – BCM)
11. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย