



หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้การปฏิบัติกรรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไปมีความถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน ฉะนั้นอาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕.๓ แห่งระเบียบบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ ๑๕ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ หลักเกณฑ์นี้เรียกว่า “หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิก “หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ. ๒๕๕๔ และให้ใช้หลักเกณฑ์นี้แทนตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในหลักเกณฑ์นี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

“กรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า ฝ่าย, สำนัก, สำนักงานบริการลูกค้า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), เขต, ศูนย์ หรือหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่า

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษ บริษัท หน่วยงาน พนักงาน ยกเว้นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับบริการของบริษัทและบัตรสนเท่ห์

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า การเขียนข้อความร้องเรียน กล่าวหา บุคคลหรือหน่วยงานลงบนเอกสารหรือวัสดุอื่นใด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประจาน หรือเปิดโปงหน่วยงาน หรือบุคคลผู้ที่ถูกกล่าวหา จากบุคคลซึ่งไม่เปิดเผยตัวตน ไม่ลงชื่อ หรือลงชื่อไม่ตรงกับความจริง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการดำเนินการของ บริษัท หน่วยงาน พนักงาน ของบริษัท หรือผู้พบเห็น รับรู้ เกี่ยวกับการกระทำอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ บริษัท

“หน่วยงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า หน่วยงานภายในของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวหรือ หน่วยงานที่กรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาสั่งการ

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือหน่วยงานภายในของบริษัทที่กรรมการผู้จัดการใหญ่มอบหมาย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างในบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ข้อ ๔ ให้ผู้จัดการฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้รักษาการตามหลักเกณฑ์นี้

หมวด ๑

การร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้

ข้อ ๖ การร้องเรียนสามารถทำเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยวาจา หรือส่งข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัทตามข้อ ๗ พร้อมแสดงรายละเอียดตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

- (๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน สามารถติดต่อกลับได้ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล
- (๒) หนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ กรณีร้องเรียนแทน
- (๓) ชื่อ สกุล ตำแหน่ง สังกัด และหรือชื่อหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน
- (๔) ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน
- (๕) ความต้องการหรือคำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทดำเนินการตรวจสอบแก้ไข
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบกับการตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนตามวรรคแรกแล้ว จึงจะนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัท

หมวด ๒

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัทได้ดังต่อไปนี้

- (๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : (อีเมลล์) complaint@catttelecom.com
- (๒) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : www.catttelecom.com
- (๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐ ๒๑๐๔ ๔๕๐๑-๒, ๐๘ ๑๓๕๒ ๐๔๔๔, ๐๘ ๑๓๕๒ ๐๖๖๖
- (๔) ร้องเรียนทางโทรสาร : ๐ ๒๑๐๔ ๔๕๐๓
- (๕) ร้องเรียนทางจดหมาย ส่ง : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

๙๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง

เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

(๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง : ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

๙๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง

เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

ในวันและเวลาราชการ

(วันจันทร์ – ศุกร์ เวลาทำการ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.)

(๗) รับเรื่องจากหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

หมวด ๓

การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้บริษัทจะไม่รับไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิโดยไม่สุจริต

(๒) เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของบริษัท

(๓) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัท กรณีผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนแล้ว

(๔) เรื่องที่บริษัทได้แก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนจนเป็นที่ยุติแล้ว

(๕) เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาลหรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

(๖) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน

(๗) กรณีอื่นๆ ตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา

ข้อ ๙ ให้ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีหน้าที่พิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นให้มีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๖ แล้วให้นำเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ภายใน ๒ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กระบวนการทั้งปวงให้ดำเนินไปในทางลับ

กรณีมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนต่อไป

หมวด ๔

การพิจารณา และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า

(๑) เรื่องร้องเรียนมีมูลสมควรรับไว้พิจารณา ให้นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นๆ แต่ทั้งนี้ให้แจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้

ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบทุก ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกว่าเรื่องจะยุติ

- (๒) เรื่องร้องเรียนมีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้นำเรื่องเข้าสู่การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญา
- (๓) เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุผลที่จะร้องเรียน หรือด้วยเหตุอื่นตามข้อ ๙ ให้แจ้งฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน ๑๔ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย พร้อมกับยุติเรื่อง

ข้อ ๑๑ กรณีบัตรสนเท่ห์ บริษัทจะไม่นำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ แก้ไข ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปในข้อกำหนดนี้ เว้นแต่กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริงสามารถอ้างอิงพยานเอกสารหลักฐาน และพยานบุคคลที่มีอยู่จริงได้ และเป็นประโยชน์ต่อบริษัท

หมวด ๕

สิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๒ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา หากมีข้อเท็จจริงหรือเอกสารประกอบการโต้แย้งเพิ่มเติมโดยให้นำหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนในข้อกำหนดนี้มาบังคับใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิแสดงความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ สกุล ได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์ในคำร้องเรียนให้ชัดเจน และบริษัทต้องปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนโดยเคร่งครัด

ข้อ ๑๔ ผู้ร้องและพยานมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง เพื่อไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น ทั้งนี้ให้หน่วยงานใช้ดุลพินิจตามสมควร

ข้อ ๑๕ บริษัทจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ถูกร้องเรียน หรือบุคคลภายนอกซึ่งได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง และมีการกระทำอันเป็นการละเมิดต่อผู้ถูกร้องเรียน หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายได้เกิดจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

หมวด ๖

การจัดทำรายงาน และ อื่นๆ

ข้อ ๑๖ ให้ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบเป็นรายไตรมาส

ข้อ ๑๗ กรณีที่ไม่อาจปฏิบัติ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ ให้เสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

หมวด ๗
บทกำหนดโทษ

ข้อ ๑๘ การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปนี้ ให้พิจารณาจากพฤติการณ์ของการฝ่าฝืน ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ มูลเหตุจูงใจ ระดับตำแหน่ง รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ อายุ ประวัติ ความประพฤติในอดีตของพนักงานผู้กระทำการฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมและความเสียหายอันเกิดจากการฝ่าฝืนนั้น และเหตุอื่นใดอันควรนำมาประกอบการพิจารณา

ข้อ ๑๙ การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปนี้ กรณีที่เป็นความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการตามระเบียบบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ ๓๙ ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ หมวด ๕ วินัยและโทษทางวินัย หรือข้อกำหนดบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เรื่อง ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของลูกจ้าง พ.ศ. ๒๕๕๐ และกรณีที่เป็นความผิดทางอาญา ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

กรณีการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนหลักเกณฑ์นี้ทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ผู้ฝ่าฝืนจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่บริษัท หรือถูกดำเนินคดีทางแพ่ง แล้วแต่กรณี

กรณีการประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนหลักเกณฑ์นี้ อันมิใช่ความผิดทางวินัย ความผิดทางอาญา หรือความผิดทางแพ่ง ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้อง หรือว่ากล่าวตักเตือน หรือเป็นข้อมูลนำไปประกอบการพิจารณาการแต่งตั้ง การเข้าสู่ตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน หรือการพิจารณาความดีความชอบ หรือการสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้น ปรับปรุงตนเองหรือได้รับการพัฒนาแล้วแต่กรณี

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐

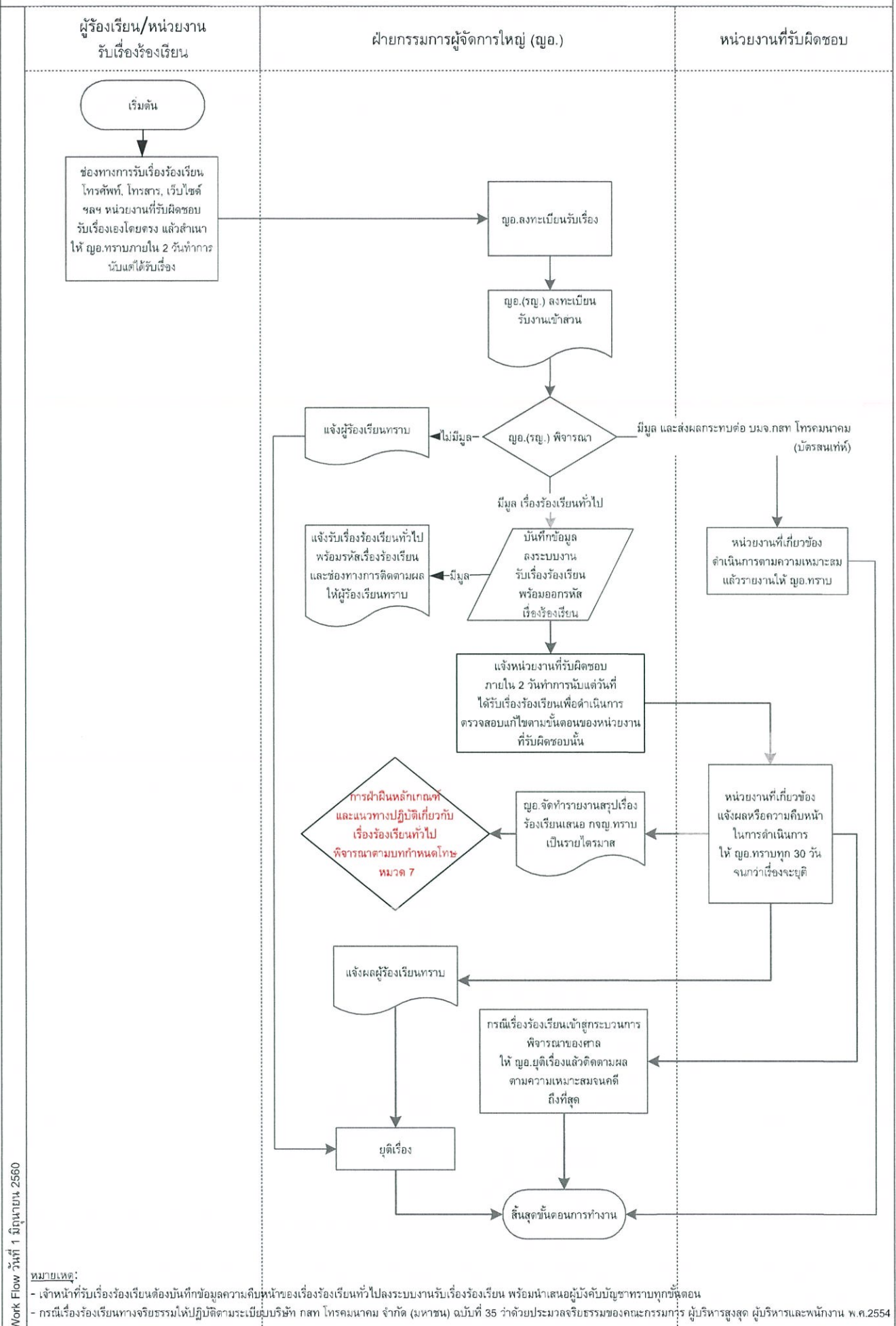
พันเอก



(สรพรชัย หุระนันท์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

4.1.1 งานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



Work Flow วันที่ 1 มิถุนายน 2560

หมายเหตุ:
 - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องบันทึกข้อมูลความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนทั่วไปลงระบบงานรับเรื่องร้องเรียน พร้อมนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกขั้นตอน
 - กรณีเรื่องร้องเรียนทางจริยธรรมให้ปฏิบัติตามระเบียบบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ 35 ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ.2554