

ประกาศคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

เรื่อง นโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการให้บริการโทรคมนาคมและดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีนโยบายและวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการหรือผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทให้เป็นที่ยุติโดยเร็วบนพื้นฐานของความเป็นธรรม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพและติดตามผลได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 13 ของข้อบังคับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จึงประกาศนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยถือเป็นนโยบายสำคัญในการบริหารจัดการ ดังนี้

### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท ตามประกาศฯ กสทช. และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562
2. เพื่อให้การรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้ช้อยุติด้วยความเป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจ
3. เพื่อตระหนักถึงความสำคัญในการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ และนำมากำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก
4. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารจัดการที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
6. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้บริการทราบ ช่องทาง กระบวนการและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

## 2. ขอบเขต

เพื่อกำหนดและเผยแพร่ นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังเชิงลึกของผู้ใช้บริการหรือผู้ร้องเรียน

## 3. ในประกาศนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กสทช.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของบริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ให้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการโทรคมนาคมของบริษัท ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัทหรือ กสทช. แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัท หรือ กสทช.

“ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างบริษัท

## 4. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

### 4.1 เรื่องร้องเรียน ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล หรือใบมอบอำนาจ พร้อมลงลายมือชื่อในเอกสารให้ครบถ้วน

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท

(3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

(4) คำขอที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้บริษัทปฏิบัติ ขอให้ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

(5) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าบริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของบริษัท เป็นต้น

## 4.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัทจัดให้มี ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียด	วัน - เวลา
1) NT Shop	ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ (ntplc.co.th/Office/ServiceOffice)	ทุกวันทำการ เวลา 08:30 น. – 16:30 น.
2) NT Contact Center	1888	โทรฟรี ตลอด 24 ชม. (ภายในโครงข่ายของบริษัท)
3) Website	www.ntplc.co.th/complaintform	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
4) Social Media	Facebook fanpage : NTPLC Twitter : @NT_plc Instagram : nt_plc LINE : @ntplc Youtube : NTplc LinkedIn : NTPLC Pantip : NTPLC	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
5) E-mail	complaint@ntplc.co.th	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
6) จดหมาย - บุคคลทั่วไป - หน่วยงานภายนอก	ประธานกรรมการบริษัท / กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210	ทุกวันทำการ เวลา 08:30 น. – 16:30 น.

## 4.3 ขั้นตอนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียน

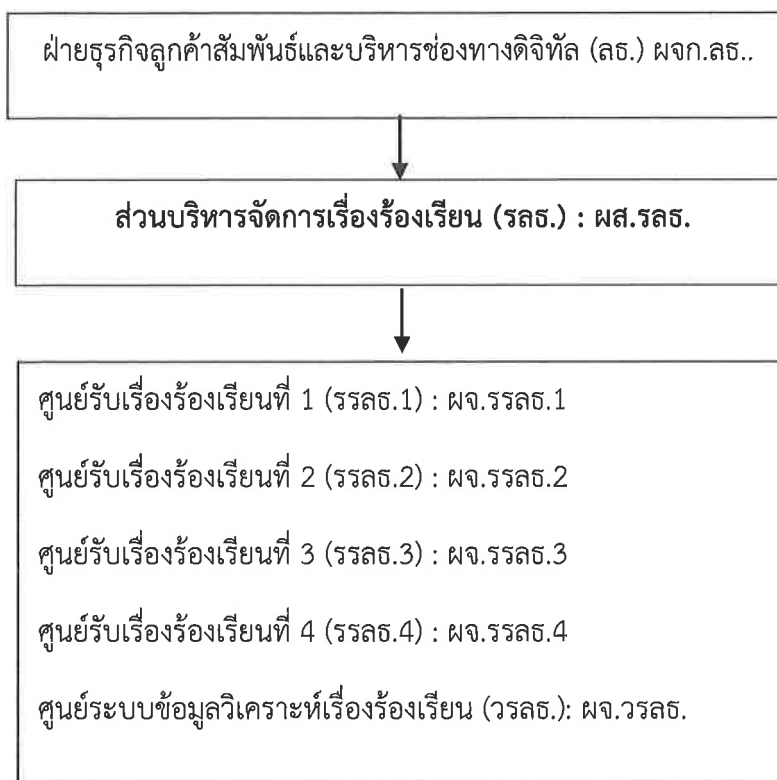
ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1	การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	ภายใน 1 วันนับจากได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ/ผู้ร้องเรียน หรือ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	- NT Contact Center - ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
2	การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 3 วันนับจากวันที่บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
3	การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ 3.1 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล 3.2 เรื่องร้องเรียนนั้นมีมูล ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ 3.3 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานภายนอก ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องประสานงานแก้ไขและเรื่องร้องเรียนพร้อมแจ้งพยานหลักฐาน	ภายใน 7 วันนับจากวันที่บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
4	การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา	แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ ผู้ใช้บริการ หรือผู้ร้องเรียน ทราบ ภายใน 7 วัน รวมเป็น 14 วัน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
5	การบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา (Resolution) และปิดงานในระบบ CRM ให้จัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พร้อมแนบเอกสาร (ถ้ามี) เพื่อให้คณะกรรมการ กสทช. ตรวจสอบการบันทึกได้	ภายใน 1 วันหลังจากทราบผลการแก้ไขปัญหา	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
<b>ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน</b>		<b>8 วัน</b>	ประกาศ กสทช. ระยะเวลาดำเนินการภายใน 30 วัน

## 5. การดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตาม SLA ที่บริษัทกำหนด

## 6. โครงสร้างส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



## 7. ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

- 1) บริษัทจัดให้มีส่วนงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการใดจากผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น
- 2) บริษัทจัดให้มีการบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กรณีโทรจากโครงข่ายของบริษัท
- 3) บริษัทจะเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว โดยจัดให้มีการแจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการในโอกาสต่อไป หากผู้ร้องเรียนได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริงและเป็นที่ยอมรับพอใจแล้ว สามารถยกเลิกเรื่องร้องเรียนได้ทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ประกาศไว้
- 4) บริษัทจะจัดให้มีระบบในการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดส่งเป็นหนังสือส่งให้แก่ กสทช. ทุก 6 เดือน

5) บริษัทจะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางที่บริษัทกำหนด  
ดังนี้

(1) นโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

(2) หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม

(3) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม

6) บริษัทจะจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 2 ปี นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

7) บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน โดยดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และประกาศ กสทช. โดยเคร่งครัด

8) บริษัทจัดให้มีการทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าว เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้เสีย

ประกาศเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2565

พลเอก



(สุชาติ ผ่องพุดิ)

ประธานกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)